

### **Schlüsseldienst**

Gelangen Sie nicht in Ihr Haus oder Ihre Wohnung, weil Ihr Schlüssel abhandengekommen ist oder weil Sie sich ausgesperrt haben, dann organisiert der Versicherer für Sie eine Fachfirma und übernimmt die Kosten bis maximal 500 Euro je Versicherungsfall.

### **Sanitärinstallateur-Service**

Der Versicherer organisiert Ihnen den Einsatz eines professionellen Sanitärinstallationsbetriebes, wenn aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung des WC oder am Haupthahn das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann bzw. die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist. Pro Versicherungsfall übernimmt der Versicherer die Kosten in Höhe von maximal 500 Euro.

### **Versuchter oder vollbrachter Einbruch**

Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs in Ihrem Wohnobjekt Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um das Objekt vor weiteren Schäden zu schützen, organisiert der Versicherer die provisorische Sicherung der Wohnungstür und der Fenster sowie die Bewachung und Sicherung des Wohnobjekts. Die Kostenübernahme bis zu 500 Euro je Versicherungsfall erfolgt durch den Versicherer.

### **Datenrettung**

Sind die Daten auf Ihrem PC nach einem Hardwaredefekt nicht mehr abrufbar oder ist ein Datenverlust aufgrund schädlicher Programme wie etwa Viren oder Würmer eingetreten, organisiert der Versicherer umgehend die Datenrettung von Ihrer Festplatte. Die dabei entstehenden Kosten bis maximal 500 Euro übernimmt der Versicherer.

### **Haustierbetreuung im Notfall**

Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland kümmert sich der Versicherer um eine geeignete Haustierbetreuung und garantiert pro Versicherungsfall die Kostenübernahme bis zu 500 Euro.

### **Elektroinstallateur-Service**

Sollte es einmal zu Defekten an Ihrer Elektroinstallation in Ihrem Zuhause kommen, beauftragt der Versicherer ein Elektroinstallationsbetrieb und übernimmt die Kosten bis zu 500 Euro je Versicherungsfall.

### **Rohrreinigungs-Service**

Sie haben verstopfte Abflussrohre und können dies nicht ohne fachmännische Hilfe beseitigen? Dann rufen Sie sofort den 24-Stunden-Notrufdienst an! Der Versicherer kümmert sich um die Behebung der Rohrverstopfung, maximal jedoch 500 Euro je Versicherungsfall.

### **Heizungsinstallateur-Service**

Der Versicherer kümmert sich um den Einsatz einer Fachfirma bei Ausfall Ihrer Heizkörper in Ihrem Zuhause, um den Defekt schnellstmöglich zu beheben. Dabei übernimmt der Versicherer die Kosten bis zu 500 Euro je Versicherungsfall.

### **Notheizung**

Im Falle, dass in Ihrem Zuhause die Heizungsanlage ausfällt, stellt der Versicherer elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung und kommt für die Kosten bis zu 500 Euro je Versicherungsfall auf.



Bei allgemeinen Informationen und Fragen zu Ihrem Schutzbrief helfen Ihnen unsere Mitarbeiter gerne weiter.

**Allgemeine Infohotline:  
0800-63 66 361**

### **Kinderbetreuung im Notfall**

Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland organisiert der Versicherer eine Kinderbetreuung, wenn Sie an der Betreuung gehindert sind, längstens jedoch für die Dauer von 48 Stunden. Die hierdurch entstehenden Kosten übernimmt der Versicherer.

### **Schädlingsbekämpfung**

Ist Ihr Zuhause durch Schädlinge wie etwa Mäuse, Ratten oder Ameisen befallen, leistet der Versicherer Direkthilfe und sorgt für die fachmännische Beseitigung und kommt für die Kosten bis zu 500 Euro je Versicherungsfall auf.

### **Entfernung von Wespennestern**

Rufen Sie umgehend unseren Notrufdienst an, falls Sie einmal ein Wespennest in Ihrem Dachstuhl entdecken. Der Versicherer sorgt für die fachmännische Umsiedlung von Wespennestern und kommt für die entstehenden Kosten bis zu 500 Euro auf.

### **Hotelunterbringung im Notfall**

Der Versicherer organisiert für Sie eine angemessene Ersatzwohnung in der Nähe Ihres Wohnortes, wenn Ihr Wohnobjekt beispielsweise durch Feuer oder Einbruchdiebstahl unbenutzbar wird. Pro Versicherungsfall werden die Kosten von 500 Euro übernommen.

# Allgemeine Vertragsbedingungen ExtraEnergie Zusatzservice (AVB)

## 1 Widerrufsbelehrung

**Widerrufsrecht:** Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (ExtraEnergie GmbH, Mittelstr. 11–13, 40789 Monheim am Rhein, Tel. 0800-63 66 361, [service@extraenergie.com](mailto:service@extraenergie.com)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. **Folgen des Widerrufs:** Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

## 2 Versicherte Kunden

Versicherungsschutz besteht für einen Kunden der ExtraEnergie mit einem aktiven ExtraEnergie Zusatzservicevertrag. Aufgrund dieses Zusatzservicevertrages wird der Kunde von ExtraEnergie in den Versicherungsschutz einbezogen. Vertragspartner des Kunden ist ausschließlich die ExtraEnergie.

## 3 Vertragsbeginn / Beginn, Laufzeit und Ende des Versicherungsschutzes

3.1 Der Zusatzservicevertrag kann nur gemeinsam mit oder nach dem Abschluss eines Energieliefervertrages zwischen ExtraEnergie (im Weiteren: Lieferant) und dem Kunden abgeschlossen werden. Mit Abschluss des Zusatzservicevertrages zwischen dem Lieferanten und dem Kunden, wird der Energieliefervertrag im jeweils abgeschlossenen Tarif um diesen Zusatzservicevertrag ergänzt. Beide Verträge sind rechtlich eigenständig und werden zusammen nachfolgend als +-Tarif bezeichnet.

3.2 **Der Versicherungsschutz beginnt** mit der Meldung des Kunden beim Versicherer. Diese erfolgt zum nächsten 1. des Monats nach Abschluss des Zusatzservicevertrages, sofern der Zählerpunkt (Zähler) des Kunden dem Lieferanten per Mitteilung durch den Verteilnetzbetreiber (VNB) bis zu diesem Zeitpunkt zugeordnet wurde. Erfolgt bis zum nächsten 1. des Monats nach Abschluss des Zusatzservicevertrages keine Mitteilung des VNB über die Zuordnung des Zählers, beginnt der Versicherungsschutz am nächsten 1. des auf die Mitteilung des VNB folgenden Monats. In jedem Fall und unabhängig von der Mitteilung des VNB beginnt der Versicherungsschutz erst mit dem dem Kunden in einer zweiten Mitteilung in Textform genannten Zeitpunkt.

3.3 **Der Versicherungsschutz endet** mit Ablauf des Tages an dem der zwölfte Monat nach Beginn des Versicherungsschutzes endet, unabhängig von der Mindestvertragslaufzeit des Energieliefervertrages. Der Zusatzservicevertrag endet darüber hinaus bei Tod des Kunden mit Ablauf des Kalendermonats, in dem dem Lieferanten eine Kopie der Sterbeurkunde vorgelegt wird.

3.4 Hat der Kunde mehrere Energielieferverträge im jeweiligen Tarif abgeschlossen, wird der zeitlich erste Vertrag zum +-Tarif. Beendet der Kunde den zeitlich früheren Energieliefervertrag im +-Tarif, hat der Lieferant das Recht, den Zusatzservicevertrag auf den zeitlich später abgeschlossenen Energieliefervertrag zu übertragen. Nach der Übertragung und im Übrigen ist hinsichtlich der Zahlungsverpflichtungen des Kunden und der Abrechnung gem. Ziff. 5 der laufende Energieliefervertrag maßgeblich.

3.5 Nach Ablauf des zwölften Monats nach Beginn des Versicherungsschutzes verlängert sich die Laufzeit des Versicherungsschutzes und damit der Zusatzservicevertrag jeweils automatisch auf unbestimmte Zeit, sofern nicht der Zusatzservicevertrag fristgemäß gekündigt wird. Der Vertrag kann von jeder Partei - sofern nicht anderweitig vereinbart - mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, erstmals zum Ablauf des zwölften Monats nach Beginn des Versicherungsschutzes. **Ab dem Zeitpunkt der ersten Verlängerung des Versicherungsschutzes, ist der Zusatzservicevertrag gem. Ziff. 5.2 kostenpflichtig. Die Kündigung muss in Textform der ExtraEnergie GmbH fristgerecht zugehen. Die Kündigung sollte an die Fax-Nummer 01805 14 14 54 (für die Fax-Übermittlung fallen 14 Ct/Min aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Ct/Min aus den Mobilfunknetzen an), an die E-Mail-Adresse [service@extraenergie.com](mailto:service@extraenergie.com) oder per Briefpost an: ExtraEnergie GmbH, Postfach 974, 09009 Chemnitz gerichtet werden, um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten.**

## 4 Umzug/Kündigung

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten jeden Umzug mit einer Frist von mindestens 4 Wochen vor seinem Umzug unter Angabe der neuen Anschrift in Textform anzuzeigen.

4.2 Ein fristgemäß mitgeteilter Umzug des Kunden beendet den Zusatzservicevertrag und damit den Versicherungsschutz zum Ablauf des Monats in dem das vom Kunden mitgeteilte Umzugsdatum liegt. Der Lieferant behält sich das Recht vor, dem Kunden für die neue Wohnneinheit ein neues Zusatzserviceangebot zu unterbreiten.

4.3 Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziff. 4.2 aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, und wird dem Lieferanten die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, die Leistungen des Zusatzservicevertrages an der alten Wohnneinheit nach den Preisen dieses Vertrages zu vergüten.

4.4 Kommt der Kunde seinen Pflichten aus diesem Vertrag nicht nach, kommt er insbesondere mit seinen Zahlungsverpflichtungen wiederholt in Verzug oder meldet er einen Umzug nicht oder nicht rechtzeitig, ist der Lieferant berechtigt, den Zusatzservicevertrag mit Wirkung zum Ablauf des letzten Tages des Monats in dem dem Kunden die Kündigung zugeht, außerordentlich zu kündigen. Gleiches gilt, wenn eine Energiebelieferung nicht zu Stande kommt oder rückabgewickelt werden muss.

## 5 Zahlungsbedingungen

5.1 Der mit dem Abschluss des +-Tarifs vereinbarte und gem. Ziff. 3 beginnende Versicherungsschutz ist bis zum Ablauf des Tages an dem der zwölfte Monat nach Beginn des Versicherungsschutzes endet, kostenfrei. Danach ist der Zusatzservicevertrag kostenpflichtig.

5.2 Solange ein Energieliefervertrag mit dem Lieferanten besteht, ist für den Zusatzservice ab der ersten Verlängerung des Versicherungsschutzes der vertraglich vereinbarte Beitrag vom Kunden zu entrichten. Endet der Energieliefervertrag, ist für den Zusatzservice ein Beitrag von höchstens € 7,99 (brutto) pro Monat ab dem Zeitpunkt der Beendigung der Energiebelieferung zu entrichten, es sei denn, es wurde vertraglich ein geringerer Preis vereinbart.

5.3 Kündigt der Lieferant dem Kunden außerordentlich, so endet die Beitragspflicht mit Ablauf des Monats, in dem der Versicherungsschutz endet.

5.4 Der Beitrag wird in der Regel zusammen mit den fälligen Abschlägen für Energielieferung, falls diese nicht zu zahlen sind, separat vom Kundenkonto eingezogen. Ist dem Lieferanten die Befriedigung seiner Forderungen im Wege des erteilten SEPA-Lastschriftverfahrens wegen eines Umstandes, den der Kunde zu vertreten hat, nicht oder nicht mehr möglich, so behält sich der Lieferant das Recht vor, bis zur vollständigen Befriedigung aller Forderungen des Lieferanten die Zahlung durch Überweisung durchführen zu lassen, es sei denn, dass der Kunde die Befriedigung der Forderung zu Recht verweigert hat. Sind alle berechtigten Forderungen des Lieferanten durch Überweisung ausgeglichen, bleibt es dem Lieferanten unbenommen die weitere Begleichung von Forderungen im Wege der Überweisung durchführen zu lassen oder aber den Kunden unaufgefordert wieder in das Lastschriftverfahren aufzunehmen. Ist mit dem Kunden die Zahlung per Lastschriftverfahren vereinbart, so ist der Kunde verpflichtet, dem Lieferanten eine Einzugsermächtigung bzw. ein SEPA-Mandat zu erteilen. Der Kunde akzeptiert, dass eine für das SEPA-Lastschriftverfahren erforderliche Vorabankündigung (Pre-Notification) spätestens einen Tag vor dem jeweiligen Belastungsdatum zu erfolgen hat. Der Lieferant wird am Ende des jeweiligen Belieferungsjahres die Kosten des Versicherungsschutzes gemeinsam mit den Kosten der Energielieferung für jeweils alle zu entrichtenden Beiträge der dann vergangenen Laufzeit des Versicherungsschutzes abrechnen und an den Kunden übermitteln. Die Beitragspflicht entfällt ab dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der separaten Kündigung des Zusatzservicevertrages.

5.5 Im Falle einer durch den Kunden zu vertretenden Rückbelastung einer Lastschrift, kann der Lieferant dem Kunden die dadurch entstehenden Kosten pauschal mit € 6,50 (brutto) berechnen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden

ist der Nachweis gegenüber dem Lieferanten gestattet, es sei kein oder ein geringerer Schaden entstanden.

5.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann der Lieferant, wenn er erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstehenden Kosten dem Kunden pauschal mit € 2,50 (brutto) berechnen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist der Nachweis gegenüber dem Lieferanten gestattet, es sei kein oder ein geringerer Schaden entstanden. Weitere Inkassokosten trägt der Kunde.

5.7 Gegen Ansprüche des Lieferanten kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden. Dies gilt nicht für Ansprüche des Kunden gegen den Lieferanten aufgrund vollständiger oder teilweiser Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen.

## 6 Datenschutz

Die Bestimmungen des BDSG werden beachtet. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Lieferant die personenbezogenen Daten des Kunden, die zur Abwicklung des Zusatzservicevertrages im Schadenfall notwendig sind, an den Versicherer weiterleitet und diese Daten auch vom Versicherer für die Abwicklung des Vertrages gespeichert werden. Der Kunde willigt in diese Weitergabe seiner personenbezogenen Daten ein.

## Allgemeine Hinweise

### Versicherer

Die in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für den ExtraEnergie Zusatzservice enthaltenen Versicherungsleistungen werden versichert von der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG Postanschrift: 50664 Köln Hausanschrift: Deutz-Kalker Straße 46 • 50679 Köln Telefon 0221-82 77-91 15 • Telefax 0221-82 77 56 0 [www.roland-schutzbrief.de](http://www.roland-schutzbrief.de) • [service@roland-schutzbrief.de](mailto:service@roland-schutzbrief.de)

Mitteilungs- und Anzeigepflichten gegenüber der Versicherung  
Der Kunde hat zur Wahrung des Versicherungsschutzes besondere Bestimmungen der Vertragsbedingungen zu beachten. Diese sind § 2 (Meldung über ROLAND Notfall-Telefon) und § 9 (Pflichten nach Schadeneintritt).

Verfügungsrecht über eigene Ansprüche  
Dem Kunden steht ein selbstständiges Recht zur Geltendmachung eigener Ansprüche beim Versicherer zu.

Kenntnis und Verhalten des Kunden

Es wird darauf hingewiesen, dass Kenntnis oder das Verhalten des Kunden berücksichtigt werden können, wenn nach den Versicherungsbedingungen oder den gesetzlichen Vorschriften die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Person von Bedeutung sind (§ 47 VVG).

Ergänzend zu den vorstehenden Bedingungen gelten für den Kunden auch die nachfolgenden vom Versicherer für den Gruppenversicherungsvertrag mit dem Lieferanten mitgeteilten AVB:  
Allgemeine Versicherungsbedingungen zum Haus- und Wohnungsschutzbrief des Gruppenversicherungsvertrages zwischen ExtraEnergie und ROLAND.

## Schutzbrief auf einen Blick – Inhaltsverzeichnis

### Wer ist Versicherer und was leistet der Schutzbrief?

- § 1 Versicherer
- § 2 Meldung über ROLAND Notfall-Telefon

### Wie hoch sind die Leistungen im Einzelnen?

- § 3 Entschädigungsgrenze und Jahreshöchstleistung

### Wann ist eine Leistungspflicht gegeben, wer ist an welchem Ort versichert?

- § 4 Versicherungsfall / versicherte Personen / Versicherungsort
- § 5 Geltungsbereich

### Wie hilft der Schutzbrief?

§ 6 Versicherungs-/Beistandsleistungen  
Der Schutzbrief hilft durch Organisation von Serviceleistungen und Kostenersatz in folgenden Notsituationen:

- (1) Schlüsseldienst im Notfall
- (2) Elektroinstallateur-Service im Notfall
- (3) Rohrreparatur-Service im Notfall
- (4) Sanitärinstallateur-Service im Notfall
- (5) Heizungsinstallateur-Service im Notfall
- (6) Notheizung
- (7) Schädlingsbekämpfung
- (8) Entfernung von Wespennestern
- (9) Datenrettung
- (10) Hilfe nach Einbruch oder Einbruchversuch
- (11) Kinderbetreuung im Notfall
- (12) Haustierbetreuung im Notfall
- (13) Ersatzwohnung im Notfall

### Was ist sonst bei dem Schutzbrief zu beachten?

- § 7 Kenntnis und Verhalten der versicherten Person
- § 8 Ausschlüsse und Leistungskürzungen
- § 9 Pflichten nach Schadeneintritt
- § 10 Dauer und Ende des Versicherungsschutzes
- § 11 Anzeigen/Willenserklärungen
- § 12 Gesetzliche Verjährung
- § 13 Zuständiges Gericht
- § 14 Anzuwendendes Recht
- § 15 Verpflichtungen Dritter

## § 1 Versicherer

Versicherungsunternehmen ist die ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG; Postanschrift: 50664 Köln; Hausanschrift: Deutz-Kalker Straße 46, 50679 Köln (Tel: 0221-82 77 91 15; Fax: 0221-82 77 56 0; Mail: [service@roland-schutzbrief.de](mailto:service@roland-schutzbrief.de)) im Folgenden ROLAND genannt.

## § 2 Meldung über ROLAND Notfall-Telefon

(1) ROLAND erbringt im Schadenfall die unter § 6 aufgeführten Versicherungs-/Beistandsleistungen in Form der Organisation von Serviceleistungen sowie als Kostenersatz für die von ROLAND organisierten Serviceleistungen.

Voraussetzungen für den Erhalt der unter § 6 aufgeführten Versicherungs-/Beistandsleistungen sind, dass die Organisation der Hilfeleistung durch ROLAND erfolgt und der Versicherungsfall ausschließlich über das Notfall-Telefon gemeldet wird. Das ROLAND Notfall-Telefon steht hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr unter folgender Nummer zur Verfügung: **0221-82 77 91 15**.

(2) ROLAND ist von der Verpflichtung der Kostenübernahme frei, wenn der Versicherungsfall nicht über das Notfall-Telefon gemeldet wird, es sei denn, dass die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht. Bei grob fahrlässiger Verletzung bleibt ROLAND insoweit zur Kostenübernahme verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Höhe der zu übernehmenden Kosten gehabt hat.

(3) ROLAND zahlt die gemäß § 6 zu übernehmenden Kosten bis maximal zur Höhe der Entschädigungsgrenze/Höchstleistung nach § 3 direkt an den Dienstleister.

## § 3 Entschädigungsgrenze und Jahreshöchstleistung

Für die unter § 6 genannten Versicherungs-/Beistandsleistungen übernimmt ROLAND jeweils Kosten von höchstens 500 EUR je Beistandsleistung im Rahmen eines Versicherungsfalls. Der Ersatz von Kosten ist in diesen Fällen auf 1.500 EUR für alle Versicherungsfälle begrenzt.

die innerhalb eines Versicherungsjahres je versicherter Einheit an das Notfall-Telefon gemeldet werden (Jahreshöchstleistung).

#### § 4 Versicherungsfall / versicherte Personen / Versicherungsort

- (1) Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn
- die Voraussetzungen für die Erhebung eines Anspruchs auf Versicherungs-/Beistandsleistungen durch ROLAND gemäß § 6 gegeben sind und
  - der Anspruch auf Versicherungs-/Beistandsleistungen über das ROLAND Notfall-Telefon tatsächlich gemeldet und geltend gemacht wird.
- (2) Versicherungs-/Beistandsleistungen dieses Schutzbriefes gem. § 6 stehen den vom Versicherungsnehmer bei ROLAND angemeldeten versicherten Personen zu, sowie den mit den versicherten Personen in ständiger häuslicher Gemeinschaft lebende Personen. Den versicherten Personen steht das Recht zu, Ansprüche auf die Versicherungs-/Beistandsleistungen gem. § 6 direkt gegenüber ROLAND geltend zu machen.
- (3) Versicherungsschutz besteht für die vom Versicherungsnehmer bei ROLAND angemeldete, selbstgenutzte private Wohnung bzw. Wohneinheit der jeweiligen versicherten Person. Als Wohneinheit gilt jeweils eine Wohnung ein Einfamilienhaus (ohne Einliegerwohnung) einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen).

#### § 5 Geltungsbereich

Versicherungsschutz besteht für Schadenfälle in Deutschland, sofern in den Leistungen des § 6 nicht etwas anderes bestimmt ist.

#### § 6 Versicherungs-/Beistandsleistungen

ROLAND erbringt Versicherungs-/Beistandsleistungen in den in Absätzen (1) bis (13) genannten Notfällen.

##### (1) Schlüsseldienst im Notfall

- a) ROLAND organisiert das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst), wenn eine versicherte Person nicht in die versicherte Wohneinheit gelangen kann, weil der Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil sich die versicherte Person versehentlich ausgesperrt hat.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig werden sollte. Die Kosten für ein provisorisches Schloss dürfen 50 EUR nicht übersteigen. Insgesamt übernimmt ROLAND Kosten bis maximal 500 EUR je Versicherungsfall.

##### (2) Elektroinstallateur-Service im Notfall

- a) ROLAND organisiert bei Defekten an der Elektroinstallation der versicherten Wohneinheit den Einsatz eines Elektroinstallateurbetriebes, sofern kein allgemeiner Stromausfall vorliegt.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.
- c) ROLAND erbringt keine Leistungen für die Behebung von Defekten/Schäden an
- elektrischen und elektronischen Geräten wie z. B. Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden sowie Backöfen einschließlich Dunstabzugshauben, Kühlschränken, Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern, elektrische Rolläden, eingebaute Lüfter;
  - der Elektroinstallation der Außenanlagen (z. B. Garten, Außenbeleuchtung, Klingelanlage);
  - Stromverbrauchs-Zählern;
  - Elektro-Installationen im Gemeinschaftsbereich von Mehrfamilienhäusern.

##### (3) Rohrreinigungs-Service im Notfall

- a) ROLAND organisiert den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma, wenn in der versicherten Wohneinheit Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinale, Bidets oder Bodenabläufe verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.
- c) ROLAND erbringt keine Leistungen, wenn die Ursache für die Rohrverstopfung für die versicherte Person erkennbar außerhalb der versicherten Wohneinheit liegt. Die Reinigung von Dachrinnenleitungen und deren Ableitungen sowie TV-Kamerafahrten in Rohrleitungen übernimmt ROLAND nicht.

##### (4) Sanitärinstallateur-Service im Notfall

- a) ROLAND organisiert den Einsatz eines Sanitärinstallateurbetriebes, wenn
- aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an der Spülung des WC oder des Urinals oder am Haupthahn der versicherten Wohneinheit das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann;
  - aufgrund eines Defekts an einer Armatur, WC oder Urinal oder am Haupthahn in der versicherten Wohneinheit die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.
- c) ROLAND erbringt keine Leistungen
- für den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder Zubehör von Armaturen und Boilern;
  - für Ersatzteile;
  - für die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitärinstallation in der versicherten Wohneinheit.

##### (5) Heizungsinstallateur-Service im Notfall

- a) ROLAND organisiert den Einsatz eines Heizungsinstallateurbetriebes, wenn
- Heizkörper in der versicherten Wohneinheit wegen Defekten an zugehörigen Thermostatventilen nicht in Betrieb genommen werden können;
  - aufgrund eines Bruchschadens oder Undichtigkeit Heizkörper in der versicherten Wohneinheit repariert oder ersetzt werden müssen.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.
- c) ROLAND erbringt keine Leistungen für die Behebung von
- Defekten an Boilern, Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren;
  - Schäden durch Korrosion;
  - Defekten an Fußbodenheizungen und Elektrospeicher-Heizungen.

##### (6) Notheizung

- a) ROLAND organisiert und stellt maximal drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizungsanlage in der versicherten Wohneinheit unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungsinstallateur-Service im Notfall (§ 6 Abs. 5) nicht möglich ist.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte, maximal jedoch 500,00 EUR je Versicherungsfall.
- c) ROLAND leistet keine Entschädigung für zusätzliche Stromkosten, die durch den Einsatz von Leih-Heizgeräten entstehen.

##### (7) Schädlingsbekämpfung

- a) ROLAND organisiert die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma, wenn der Befall der versicherten Wohneinheit durch Schädlinge aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann. Als Schädlinge gelten hierbei ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischechen.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Schädlingsbekämpfung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

##### (8) Entfernung von Wespennestern

- a) ROLAND organisiert die fachmännische Entfernung von Wespennestern, die sich im Bereich der versicherten Wohneinheit befinden und von aktiven Wespenvölkern besiedelt sind bzw. die Umsiedlung des Wespenvolkes.

- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Entfernung bzw. Umsiedlung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

- c) ROLAND erbringt keine Leistungen, wenn
- sich das Wespennest in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht der versicherten Wohneinheit zugeordnet werden kann;
  - die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespennests aus rechtlichen Gründen, z. B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist;
  - das Wespennest verlassen bzw. nicht von einem Wespenvolk genutzt wird.

##### (9) Datenrettung

- a) ROLAND organisiert die Datenrettung von der im Gerät installierten Festplatte eines von der versicherten Person privat genutzten PC oder Laptop, wenn
- die Daten nach einem Hardwaredefekt nicht mehr abrufbar sind und gesichert werden müssen;
  - ein Datenverlust aufgrund schädlicher Programme (z. B. Viren oder Würmer) eingetreten ist.

- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Datenrettung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

##### (10) Hilfe nach Einbruch oder Einbruchsvch

Wenn infolge eines polizeilich gemeldeten Einbruchs oder Einbruchversuchs in die versicherte Wohneinheit Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um diese vor weiteren Schäden zu schützen,

- a) organisiert ROLAND die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst). Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Sicherung der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch den Einbruch/Einbruchversuch funktionsunfähig wurde. Die Kosten für ein provisorisches Schloss dürfen 50 EUR nicht übersteigen. Insgesamt übernimmt ROLAND Kosten bis maximal 500 EUR je Versicherungsfall.
- b) organisiert ROLAND die provisorische Sicherung von Fenstern durch eine Fachfirma (Glaserbetrieb). Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND dafür die Kosten für die Sicherung der Fenster durch den Glaserbetrieb einschließlich mitgeführter Kleinteile, insgesamt jedoch maximal 500 EUR je Versicherungsfall;

- c) organisiert ROLAND die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes. Es wird ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen beauftragt. Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Bewachung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

##### (11) Kinderbetreuung im Notfall

- a) ROLAND organisiert innerhalb der Bundesrepublik Deutschland die Betreuung von Kindern unter 16 Jahren, die im Haushalt einer versicherten Person in der versicherten Wohneinheit leben, wenn diese durch Unfall, Noteinweisung ins Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung der Kinder gehindert ist und eine andere versicherte Person zur Betreuung nicht zur Verfügung steht.
- b) Die Betreuung erfolgt nach Möglichkeit in der versicherten Wohneinheit, und zwar so lange, bis sie anderweitig, z. B. durch einen Verwandten der versicherten Person, übernommen wird, längstens jedoch für die Dauer von 48 Stunden. Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die hierdurch entstehenden Kosten.

##### (12) Haustierbetreuung im Notfall

- a) ROLAND organisiert innerhalb der Bundesrepublik Deutschland die Unterbringung und Versorgung von Hunden, Katzen, Kaninchen, Vögeln sowie von gezähmten Kleintieren (z. B. Hamster, Meerschweinchen), die im Haushalt einer versicherten Person leben, wenn eine versicherte Person durch Unfall, Noteinweisung ins Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung der Tiere gehindert ist. Die Unterbringung erfolgt in einer Tierpension bzw. einem Tierheim. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten von ROLAND übergeben werden.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Tiere, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

##### (13) Ersatzwohnung im Notfall

- a) ROLAND organisiert eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung) in der Nähe des Wohnortes einer versicherten Person, wenn die versicherte Wohneinheit durch Feuer, Leitungswasser, Einbruchdiebstahl oder durch eine sich verwirklichende Naturgefahr unbenutzbar wird. Naturgefahren sind Sturm, Hagel, Überschwemmung, Rückstau, Erdstau, Erdbeben, Schneeeinbruch, Lawine und Vulkanausbruch.
- b) Wenn die versicherte Person ROLAND die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt ROLAND die Kosten für die Unterbringung in einer Ersatzwohnung, maximal jedoch 500 EUR je Versicherungsfall.

#### § 7 Kenntnis und Verhalten der versicherten Person

Für den Haus- und Wohnungsschutzbrief können die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Person berücksichtigt werden, wenn nach den Versicherungsbedingungen oder den gesetzlichen Vorschriften die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Person von Bedeutung sind (§ 47 VVG).

#### § 8 Ausschlüsse und Leistungskürzungen

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, gilt:

(1) ROLAND erbringt keine Leistungen, wenn das Ereignis durch Krieg, Innere Unruhen, terroristische Handlungen, Anordnung staatlicher Stellen, Erdbeben oder Kernenergie verursacht wurde.

(2) Die versicherten Personen können von ROLAND keine Leistungen erwarten, wenn das Ereignis von ihnen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde. Bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Ereignisses ist ROLAND berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.

(3) Hat die versicherte Person aufgrund der Leistungen von ROLAND Kosten erspart, die ohne den Schadeneintritt hätten aufgewendet werden müssen, kann ROLAND die Leistung um einen Betrag in Höhe dieser Kosten kürzen.

(4) ROLAND erbringt keine Leistungen nach § 6 für solche Ereignisse, die bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes eingetreten waren, insbesondere nicht für die Beseitigung von Schäden bzw. die Behebung von Defekten, die vor Beginn des Versicherungsschutzes vorhanden waren.

#### § 9 Pflichten nach Schadeneintritt

(1) Nach dem Eintritt eines Schadenfalles muss die versicherte Person

- ROLAND den Schaden unverzüglich gem. § 2 über das Notfall-Telefon anzeigen;
- sich mit ROLAND darüber abstimmen, ob und welche Leistungen erbracht werden;
- den Schaden so gering wie möglich halten und die Weisungen von ROLAND beachten;
- ROLAND jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorlegen;
- ROLAND bei der Geltendmachung der aufgrund der Leistungen von ROLAND auf ROLAND übergebenen Ansprüche gegenüber Dritten unterstützen und die hierfür benötigten Unterlagen aushändigen.

(2) Wird eine dieser Obliegenheiten verletzt, verliert die versicherte Person den Versicherungsschutz, es sei denn die Obliegenheit wurde durch die versicherte Person weder vorsätzlich, noch grob fahrlässig verletzt.

Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit ist ROLAND berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des von dem Versicherungsnehmer oder der versicherten Person verursachten Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist der Versicherungsnehmer oder die versicherte Person nach, dass die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt wurde, bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn der Versicherungsnehmer oder die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Schadenfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der ROLAND obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer oder die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

Bei vorsätzlicher Verletzung behält der Versicherungsnehmer oder die versicherte Person in diesen Fällen den Versicherungsschutz insoweit nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, die Interessen von ROLAND ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn den Versicherungsnehmer oder die versicherte Person kein erhebliches Verschulden trifft.

(3) Die versicherte Person hat nach der Anzeige eines Schadenfalles jede Änderung der Anschrift gegenüber ROLAND mitzuteilen. Unterbleibt diese Mitteilung, genügt für eine Willenserklärung, die der versicherten Person gegenüber abzugeben ist, die Absendung eines eingeschriebenen Briefes an die letzte ROLAND bekannte Anschrift. Die Erklärung gilt drei Tage nach der Absendung des Briefes als zugegangen. Dies gilt entsprechend für den Fall einer Namensänderung der versicherten Person.

#### **§ 10 Dauer und Ende des Versicherungsschutzes**

(1) Für die versicherte Person beginnt der Versicherungsschutz mit dem vom Versicherungsnehmer schriftlich mitgeteilten Anmeldedatum bei ROLAND. Eine Annahmeerklärung und/oder eine Versicherungsbestätigung werden der versicherten Person von ROLAND nicht ausgestellt.

(2) Für die versicherte Person endet der Versicherungsschutz mit dem vom Versicherungsnehmer schriftlich mitgeteilten Abmeldedatum bei ROLAND. Eine Mitteilung gegenüber der versicherten Person erfolgt durch ROLAND nicht.

(3) Wird der Gruppenversicherungsvertrag zwischen ROLAND und dem Versicherungsnehmer beendet, endet auch der Versicherungsschutz für die versicherte Person. ROLAND gewährt den zum Beendigungszeitpunkt angemeldeten versicherten Personen einen Nachhastungszeitraum von sechs Monaten nach Beendigung des Gruppenversicherungsvertrages.

#### **§ 11 Anzeigen/Willenserklärungen**

Alle für ROLAND bestimmten Anzeigen und Erklärungen, ausgenommen die Anspruchserhebung auf Versicherungs-/Beistandsleistungen über das Notfall-Telefon (§ 2), sind schriftlich abzugeben. Sie sollen an die Hauptverwaltung der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG (§ 1) gerichtet werden.

#### **§ 12 Gesetzliche Verjährung**

(1) Die Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren. Die Fristberechnung richtet sich nach den allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches.

(2) Ist ein Anspruch der versicherten Person aus diesem Schutzbrief bei ROLAND angemeldet worden, ist die Verjährung von der Anmeldung bis zu dem Zeitpunkt gehemmt, zu dem der versicherten Person die Entscheidung in Textform zugeht.

#### **§ 13 Zuständiges Gericht**

(1) Für Klagen gegen ROLAND bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Firmensitz der ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG. Ist die versicherte Person eine natürliche Person, ist auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk sie zurzeit der Klageerhebung ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.

(2) Für Klagen von ROLAND gegen eine versicherte, natürliche Person ist das Gericht zuständig, das für den Wohnsitz der versicherten Person oder, in Ermangelung eines solchen, für den Ort ihres gewöhnlichen Aufenthalts zuständig ist. Ist die versicherte Person eine juristische Person, bestimmt sich das zuständige Gericht auch nach ihrem Sitz oder ihrer Niederlassung. Das gleiche gilt, wenn die versicherte Person eine Offene Handelsgesellschaft, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder eine eingetragene Partnerschaftsgesellschaft ist.

(3) Ist der Wohnsitz der versicherten Person oder ihr gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Sitz von ROLAND.

#### **§ 14 Anzuwendendes Recht**

Für diesen Haus- und Wohnungsschutzbrief gilt deutsches Recht.

#### **§ 15 Verpflichtungen Dritter**

(1) Soweit im Schadenfall ein Dritter leistungspflichtig ist oder eine Entschädigung aus anderen Versicherungsverträgen beansprucht werden kann, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor.

(2) Soweit die versicherte Person aus anderen Versicherungsverträgen Entschädigung beanspruchen kann, steht ihr frei, welchem Versicherer sie den Schadenfall meldet. Wird der Schadenfall bei ROLAND gemeldet, wird ROLAND im Rahmen dieses Schutzbriefes in Vorleistung treten.

(3) Hat die versicherte Person aufgrund desselben Schadenfalles auch Erstattungsansprüche gleichen Inhaltes gegen Dritte, kann er oder sie insgesamt keine Entschädigung verlangen, die den Gesamtschaden übersteigt.

Stand: V8/Juli 2022