

Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief (Premium-Notfallschutz) für Heizkunden der rhenag Rheinische Energie AG (rhenag)

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Wer ist versichert?

Versichert ist jede natürliche Person, die einen gültigen Vertrag über eine Strom- oder Gaslieferung mit rhenag hat, und deren Energietarif die Leistung dieser Versicherungsbedingungen einschließen. Mitversichert sind alle Personen, die mit dieser/n Person(en) am Versicherungsort in häuslicher Gemeinschaft leben (versicherte Personen). Allen versicherten Personen steht das Recht zur Geltendmachung von Ansprüchen aus dem Versicherungsvertrag ohne Zustimmung der rhenag Rheinische Energie AG zu.

2. Geltungsbereich, Versicherungsort

2.1. Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf das Haus oder die Wohnung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, das/die im Strom- bzw. Gasliefervertrag als Abnahmestelle genannt ist (nachfolgend: versicherte Wohnung), einschließlich dazugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze in Sammelgaragen). Kein Versicherungsschutz besteht in Räumen, die ausschließlich beruflich oder gewerblich genutzt werden.

2.2. Wenn Sie umziehen, geht der Versicherungsschutz auf Ihre neue Wohnung beziehungsweise Ihr neues Haus über. Das ist nicht der Fall, wenn Sie ins Ausland umziehen. Während des Umzugs besteht Versicherungsschutz in beiden versicherten Wohnungen. In der bisherigen versicherten Wohnung sind Sie jedoch längstens einen Monat nach Umzugsbeginn versichert. Im Fall eines Umzugs in das Ausland endet dieser Vertrag mit dem Umzug automatisch.

3. Dauer des Versicherungsschutzes

Ihr Versicherungsschutz beginnt mit dem Beginn der Energielieferung Ihres Strom- und/oder Gaslieferungsvertrages und läuft unbefristet. rhenag Rheinische Energie AG und Sie können den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des laufenden Vertragsjahres kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Mit Beendigung der Energielieferung aus dem Strom- und/oder Gaslieferungsvertrages erlischt der Versicherungsschutz automatisch.

4. Was müssen Sie im Schadensfall beachten?

- 4.1. Sie müssen uns jeden Schadensfall unverzüglich anzeigen.
- 4.2. Sie müssen dazu beitragen, dass ein Schaden so gering wie möglich bleibt.
- 4.3. Unterstützen Sie jede zumutbare Untersuchung zum Schadenfall.
- 4.4. Sie müssen verauslagte Kosten nachweisen. Wir benötigen alle Belege im Original.
- 4.5. Erteilen Sie uns Auskünfte vollständig und wahrheitsgemäß.

5. Was passiert bei Verletzung einer Obliegenheit?

- 5.1. Handeln Sie grob fahrlässig, kürzen wir in dem Verhältnis der Schwere Ihres Verschuldens. Im Zweifel müssen Sie beweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 5.2. Handeln Sie vorsätzlich, können wir den Schaden ganz ablehnen.
- 5.3. Beides gilt nicht, wenn Ihr Handeln keinen Einfluss für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles hat. Es gilt auch nicht, wenn Ihr Handeln keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht hat. Dies gilt nicht, wenn Sie arglistig handeln.
- 5.4. Wir leisten, wenn wir Sie im Schadensfall nicht auf die oben genannten Folgen gesondert in Textform hinweisen. Dies gilt nicht, wenn Sie arglistig handeln.

6. Wann bekommen Sie die Entschädigung?

- 6.1. Grundsätzlich rechnen wir mit den Dienstleistern direkt ab, so dass Sie keine Zahlungen erbringen müssen.
- 6.2. Werden ausnahmsweise von Ihnen Kosten verauslagt, zahlen wir nach unserer Prüfung des Schadenfalles innerhalb von zwei Wochen den Betrag, den wir erstatten würden, wenn wir den Dienstleister beauftragt hätten.
- 6.3. Wir überweisen in Euro auf ein von Ihnen genanntes Bankkonto.

7. Wer leistet, wenn Sie mehrere Versicherungen abgeschlossen haben?

- 7.1. Melden Sie uns einen Schadensfall, gehen wir immer in Vorleistung.
- 7.2. Erst nach Abschluss der Regulierung klären wir, ob sich andere Versicherer an den Kosten beteiligen (Regress).

- 7.3. Haben Sie Anspruch auf eine Leistung oder Hilfe aus anderen Verträgen, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor.
- 7.4. Dies gilt für weitere private Versicherungsverträge und Mitgliedschaften in einem Verein. Dies gilt auch für freie Heilfürsorge und Beihilfe.
- 7.5. Dies gilt auch, wenn in dem anderen Vertrag ebenfalls eine nachrangige Leistung festgelegt ist (qualifizierte Subsidiarität).
8. **Was passiert mit Ansprüchen gegen Dritte?**
Ihre möglichen Ersatzansprüche gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf uns über.
9. **Verjährung**
Ihre Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren. Die Verjährung beginnt am letzten Tag des Kalenderjahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Nicht berücksichtigt wird der Zeitraum, bis Ihnen unsere Entscheidung zugegangen ist.
10. **Welches Gericht ist bei Klagen zuständig? Welches Recht ist anwendbar?**
Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag ist neben den Gerichtsständen der Zivilprozessordnung (ZPO) auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren Wohnsitz, in Ermangelung eines solchen, ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat. Das Vertragsverhältnis unterliegt deutschem Recht.

II. Besondere Bestimmungen

1. **Wie können Sie die Hilfe- und Serviceleistungen in Anspruch nehmen?**
Zur Inanspruchnahme der Hilfe- und Serviceleistungen gemäß Ziffer 2.1 und 2.2 steht Ihnen und den anderen versicherten Personen 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr ein Service-Team unter folgender Rufnummer zur Verfügung: **0800 33778007**.
2. **Welche Hilfe- und Serviceleistungen erbringen wir?**
- 2.1. Hilfe- und Serviceleistungen mit Kostenübernahme
- 2.1.1 Wenn ein Schaden eintritt, erbringen wir die folgenden Leistungen:
- ✓ Schlüsseldienst im Notfall gemäß Ziffer 3,
 - ✓ Notfallschloss gemäß Ziffer 4,
 - ✓ Rohrreinigung im Notfall gemäß Ziffer 5,
 - ✓ Elektro-Installation im Notfall gemäß Ziffer 6,
 - ✓ Sanitär-Installation im Notfall gemäß Ziffer 7,
 - ✓ Notdienst bei Ausfall der Heizung gemäß Ziffer 8,
 - ✓ Bereitstellung einer Notheizung gemäß Ziffer 9,
 - ✓ Schädlingsbekämpfung gemäß Ziffer 10,
 - ✓ Entfernung von Wespen-, Hornissen- und Bienennestern gemäß Ziffer 11,
 - ✓ Kinderbetreuung gemäß Ziffer 12,
 - ✓ Haustierbetreuung gemäß Ziffer 13,
 - ✓ Hausbewachung bei Einbruch gemäß Ziffer 14,
 - ✓ Möbelunterstellung nach Schaden gemäß Ziffer 15,
 - ✓ Notdienst bei Ausfall von Elektrogroßgeräten gemäß Ziffer 16,
 - ✓ psychologische Erstberatung nach Einbruchdiebstahl und Raub gemäß Ziffer 17, durch einen von uns beauftragten Dienstleister, sofern die jeweiligen Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs erfüllt sind (Versicherungsfall).
- 2.1.2. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Ursache des Schadens während der Vertragslaufzeit eingetreten ist.
- 2.1.3 Die Instandhaltung bzw. Wartung der Geräte und Installation Ihres Haushalts ist nicht versichert.
- 2.1.4 Für den einzelnen Versicherungsfall gilt die vereinbarte Entschädigungsgrenze. Darüber hinaus ist die Übernahme von Kosten für alle Versicherungsfälle innerhalb eines Versicherungsjahres auf die Höchstentschädigung i.H. von 2.000.- Euro (brutto) begrenzt (Jahreshöchstentschädigung).
- 2.1.5 Sofern die für den einzelnen Versicherungsfall vereinbarte Entschädigungsgrenze oder die vereinbarte

Jahreshöchstentschädigung nicht ausreichen, steht es Ihnen oder der anderen versicherten Person frei, den Dienstleister mit der Erbringung weitergehender Leistungen zu beauftragen. In diesem Fall stellt der Dienstleister den über die versicherte Leistung hinausgehenden Betrag Ihnen beziehungsweise der betreffenden versicherten Person gesondert in Rechnung.

- 2.1.6 Die Beauftragung der Hilfe- und Serviceleistungen erfolgt ausschließlich durch uns und wir nehmen die Abrechnung direkt mit dem jeweiligen Dienstleister vor. Sofern Sie oder eine andere versicherte Person ohne Abstimmung mit uns einen Dienstleister beauftragen oder die Leistungen selbst erbringen, zahlen wir nach unserer Prüfung des Schadenfalles den Betrag, den wir erstatten würden, wenn wir den Dienstleister beauftragt hätten.
- 2.1.7 Wir übernehmen für die Leistung des Dienstleisters keine Haftung, wenn der Dienstleister ohne vorherige Abstimmung mit uns direkt durch Sie oder eine versicherte Person beauftragt wurde.
- 2.2 Hilfe- und Serviceleistungen ohne Kostenübernahme
- 2.2.1 Wir erbringen folgende Hilfe- und Serviceleistungen, ohne selbst einen Dienstleister zu beauftragen:
 - ✓ Handwerker-Service gemäß Ziffer 18,
 - ✓ Organisation einer Übernachtungsmöglichkeit im Schadensfall gemäß Ziffer 19,
 - ✓ Organisation der Rückreise, Reiseabbruch bei Schaden zu Hause gemäß Ziffer 20,
 - ✓ Dokumentendepot gemäß Ziffer 21.Die Übernahme von Kosten für die Dienstleister ist nicht versichert, sondern Sie oder die versicherte Person tragen diese selbst. Für die Benennung von Handwerkern stellen wir Ihnen beziehungsweise der versicherten Person keine Kosten in Rechnung.
- 2.2.2 Voraussetzung bei Nr. 19 - 21 ist, dass die Ursache des Schadens während der Vertragslaufzeit eingetreten ist.
- 2.2.3 Wir übernehmen für die Leistung der Dienstleister keine Haftung.

3. Schlüsseldienst im Notfall

- 3.1 Wir organisieren das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst), wenn Sie oder eine andere versicherte Person nicht in die versicherte Wohnung gelangen können, weil der Schlüssel für die Eingangstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil Sie oder eine andere versicherte Person sich versehentlich ausgesperrt haben.
- 3.2 Wir übernehmen die Kosten für das Öffnen der Eingangstür durch den Schlüsseldienst maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.

4. Notfallschloss

Wir übernehmen die Kosten für ein provisorisches Schloss (einfaches, handelsübliches Zylinderschloss), wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür gemäß Ziffer 3 funktionsunfähig werden sollte, maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.

5. Rohrreinigung im Notfall

- 5.1 Wir organisieren den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma, wenn in der versicherten Wohnung Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC´s, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann (Rohrverstopfung).
- 5.2 Wir übernehmen die Kosten für die behelfsmäßige Wiederherstellung dringend benötigter Funktionen („Notfallreparatur“) und Schadenbegrenzung, maximal bis 500 Euro pro Versicherungsfall.
- 5.3 Wir erbringen keine Leistungen, wenn
 - 5.3.1 die Rohrverstopfung bereits vor Beginn dieses Vertrages vorhanden war,
 - 5.3.2 die Ursache für die Rohrverstopfung außerhalb der versicherten Wohnung lag und dies der versicherten Person erkennbar sein musste.

6. Elektro-Installation im Notfall

- 6.1 Bei Defekten an der Elektro-Installation der versicherten Wohnung organisieren wir den Einsatz eines Elektro-Installateurbetriebes.
- 6.2 Wir übernehmen die Kosten für die Notfallreparatur und die Schadenbegrenzung, maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.
- 6.3 Wir erbringen keine Leistungen für die Behebung von Defekten an
 - 6.3.1 Elektro-Installationen, wenn der Defekt bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes vorhanden war;
 - 6.3.2 elektrischen und elektronischen Geräten wie zum Beispiel Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden sowie Backöfen einschließlich Dunstabzugshauben, Heizkesseln, Heizungssteuerungsanlagen, Kühlschränken,

Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern;

6.3.3 Stromverbrauchszählern.

7. Sanitär-Installation im Notfall

7.1 Wir organisieren den Einsatz eines Sanitär-Installateurbetriebes, wenn aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung eines WCs oder Urinals oder am Haupthahn der versicherten Wohnung

7.1.1 das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann;

7.1.2 die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.

7.2 Wir übernehmen die Kosten für die Notfallreparatur und die Schadenbegrenzung, maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.

7.3 Wir erbringen keine Leistungen für

7.3.1 die Behebung von Defekten, die bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes vorhanden waren;

7.3.2 den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder Zubehör von Armaturen und Boilern.

8. Notdienst bei Ausfall der Heizung

8.1 Wir organisieren den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes, wenn in der versicherten Wohnung die Heizungsanlage (inkl. Heizkörper und Fußbodenheizung) ausfällt.

Im Rahmen der Notfallreparatur analysiert der Heizungsinstallateur den Fehler und schätzt den Reparaturbedarf ein. Kleinere, sofort umsetzbare Reparaturen (z.B. Kontrolle und Regulation des Wasserstandes, Entlüftung von Heizkörpern, Reparatur von Ventilen) werden direkt vorgenommen, um die Funktionalität der Heizung wiederherzustellen. Bei einem umfangreicheren Reparaturbedarf werden Maßnahmen zur Schadenbegrenzung ergriffen und der Installateur organisiert bei Bedarf eine Notheizung gemäß Ziffer 9.

Notfallreparaturen sind nicht möglich, wenn es sich um Garantiefälle handelt oder der Zugang zur Heizungsanlage aufgrund des bestehenden Mietverhältnisses nicht zulässig ist.

8.2 Wir übernehmen die Kosten für die Notfallreparatur und die Schadenbegrenzung, maximal bis 2.000 Euro je Versicherungsfall.

8.3 Wir erbringen keine Leistungen für die Behebung von Defekten, die bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes vorhanden waren.

9. Bereitstellung einer Notheizung

9.1 Wir stellen maximal drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizung in der versicherten Wohnung unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Notdienst bei Ausfall der Heizung (siehe Ziffer 8) nicht möglich ist beziehungsweise hierfür kein Versicherungsschutz besteht. Als Heizperiode gilt hierbei der Zeitraum zwischen dem 1. September und dem 31. Mai eines jeden Jahres.

9.2 Wir übernehmen die Kosten für die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte, maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.

9.3 Nicht ersetzt werden zusätzliche Energiekosten, die durch den Betrieb der Leih-Heizgeräte entstehen.

10. Schädlingsbekämpfung

10.1 Wir organisieren den Einsatz einer Fachfirma zur Schädlingsbekämpfung, wenn die versicherte Wohnung in einem Ausmaß durch Schädlinge befallen ist, dass er nur fachmännisch beseitigt werden kann.

10.2 Wir übernehmen die Kosten für die Schädlingsbekämpfung bis zu einer Höhe von 500 Euro je Versicherungsfall.

10.3 Als Schädling gelten ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen, Silberfischchen sowie schädliche Käferarten.

10.4 Wir erbringen keine Leistung, wenn der Befall der versicherten Wohnung durch Schädlinge bereits vor Beginn des Vertrages für eine versicherte Person erkennbar sein musste.

10.5 Wir übernehmen keine Kosten für vorsorglich erworbenes Insektengift, welches nicht in direktem Zusammenhang mit der vorgenommenen Schädlingsbekämpfung steht.

11. Entfernung von Wespen-, Hornissen- und Bienennestern

11.1 Wir organisieren die fachmännische Entfernung bzw. Umsiedlung eines Wespen-, Hornissen- oder Bienennestes. Das gilt für Nester in und außen an der versicherten Wohnung.

11.2 Wir übernehmen die Kosten für die Entfernung bzw. Umsiedlung des Nestes bis zu einer Höhe von 500 Euro je Versicherungsfall.

11.3 Wir erbringen keine Leistungen, wenn

11.3.1 die Existenz des Nestes bereits vor Beginn des Vertrages für eine versicherte Person erkennbar sein musste,

11.3.2 sich das Nest in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht der versicherten Wohnung zugeordnet werden kann,

11.3.3 das Nest aus rechtlichen Gründen nicht entfernt oder umgesiedelt werden darf, z. B. wegen des Artenschutzes.

12. Kinderbetreuung im Notfall

- 12.1** Sie sind durch Unfall, Noteinweisung in ein Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung von Kindern gehindert. Die Kinder leben in Ihrem Haushalt und haben das 16. Lebensjahr noch nicht vollendet und eine andere versicherte Person steht zur Betreuung nicht zur Verfügung.
Dann organisieren wir innerhalb Deutschlands die Betreuung der Kinder.
- 12.2** Wir lassen die Kinder nach Möglichkeit in der versicherten Wohnung betreuen. Dies so lange, bis die Betreuung anderweitig übernommen werden kann, z. B. durch einen Verwandten. Für die Betreuung übernehmen wir die Kosten bis zu einer Höhe von 500 Euro je Versicherungsfall.

13. Haustierunterbringung im Notfall

- 13.1** Sie sind durch Unfall, Noteinweisung in ein Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung von Haustieren wie Hunden, Katzen, Vögeln, Hamstern, Meerschweinchen, Kaninchen, Fischen und Schildkröten und vergleichbaren anderen Kleintieren gehindert. Die Tiere leben in Ihrem Haushalt und eine andere Person steht zur Betreuung nicht zur Verfügung.
- 13.2** Dann organisieren wir innerhalb Deutschlands die Unterbringung und Versorgung der Tiere in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.
- 13.3** Die Organisation der Unterbringung ist nur möglich, wenn für das Tier ein gültiger Impfpass vorhanden ist und das Tier keine ansteckenden Krankheiten und / oder Parasitenbefall aufweist.
- 13.4** Wir übernehmen die Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Haustiere bis zu einer Höhe von 500 Euro je Versicherungsfall.
- 13.5** Die Tiere müssen einem unserer Beauftragten übergeben werden.

14. Hausbewachung nach Einbruchdiebstahl

- 14.1** Wir organisieren die Bewachung der versicherten Wohnung durch regelmäßige Kontrollen durch Wachpersonal, wenn die Wohnung infolge eines Einbruchdiebstahls unbewohnbar wurde und Schließvorrichtungen oder sonstige Sicherungen keinen ausreichenden Schutz bieten.
- 14.2** Wir übernehmen die Anfahrtkosten des Dienstleisters zur Bewachung der versicherten Wohnung bis zu einer Höhe von 100 Euro je Versicherungsfall.

15. Möbelunterstellung

- 15.1** Wir organisieren den Transport und die Unterstellung von Einrichtungsgegenständen, wenn diese wegen eines unvorhergesehenen, außerhalb des Einflussbereichs der versicherten Person liegenden Schadens an der versicherten Wohnung vorübergehend anderweitig untergebracht werden müssen (z. B. Brand- oder Wasserschaden).
- 15.2** Wir übernehmen die Anfahrtkosten des Leistungserbringers bis zu einer Höhe von 100 Euro je Versicherungsfall.

16. Notdienst bei Ausfall von Elektrogroßgeräten

- 16.1** Wir organisieren bei Ausfall eines Elektrogroßgerätes (zum Beispiel Kühlschrank, Tiefkühlgerät, Waschmaschine, Wäschetrockner, Geschirrspülmaschine, Backofen, Herd, TV-Gerät) den Einsatz eines Technikers zur Einschätzung der Reparaturmöglichkeiten und ggf. Durchführung der Reparatur.
- 16.2** Wir übernehmen die Kosten für die Anfahrt und die erste Arbeitsstunde des Technikers. Nicht dagegen übernehmen wir die Kosten für Material sowie Ersatz- und Austauschteile, die zur Reparatur benötigt werden.

17. Psychologische Erstberatung nach Einbruchdiebstahl und Raub

- 17.1** Nach einem Einbruchdiebstahl in die versicherte Wohnung organisieren wir für Sie und/oder versicherte Personen einen einmaligen Termin für eine psychologische Erstberatung mit einem Psychologen oder Psychotherapeuten. Gleiches gilt, wenn Sie oder eine versicherte Person Opfer eines Raubes geworden sind, bei dem Gewalt gegen Sie bzw. die versicherte Person angewendet oder angedroht wurde.
- 17.2** Wir übernehmen die Kosten für die Erstberatung gemäß Ziffer 17.1, wenn Sie nach dem Einbruchdiebstahl in die Wohnung bzw. dem Raub das Bedürfnis haben, mit einer psychologischen Fachkraft über die Geschehnisse zu sprechen. Gleiches gilt für mitversicherte Personen.

18. Handwerkerservice

18.1 Unabhängig von einem Schadenfall steht Ihnen und den versicherten Personen unser Netzwerk zur Verfügung. Auf Wunsch werden Handwerker aus folgenden Gewerken benannt:

- ✓ Sanitärinstallateure
- ✓ Dachdecker
- ✓ Elektroinstallateure
- ✓ Gas- und Heizungsinstallateure
- ✓ Glaser
- ✓ Schlüsseldienste
- ✓ Haushüter
- ✓ Fachleute für Alarmanlagen
- ✓ Rohrreinigungsfirmer

18.2 Die Kosten für die Handwerker tragen Sie.

19. Übernachtung im Schadenfall

19.1 Wir vermitteln eine Hotel- oder ähnliche Unterbringung, wenn die versicherte Wohnung aus einem unvorhergesehenen außerhalb Ihres Einflussbereiches liegenden Grundes unbewohnbar wird (z. B. Brand- oder Wasserschaden) und wenn für Sie oder eine andere versicherte Person die Beschränkung auf einen etwa bewohnbaren Teil nicht zumutbar ist.

19.2 Die Übernachtungskosten tragen Sie selbst.

20. Rückreise/Reiseabbruch im Schadenfall

20.1 Erweist sich anlässlich eines Versicherungsfalles die Rückkehr einer versicherten Person von einer Auslandsreise innerhalb Europas im geographischen Sinne als notwendig, organisiert der Versicherer die notwendigen Maßnahmen einer Rückreise. Die Buchungen müssen Sie selbst vornehmen.

20.2 Die Kosten für die Rückreise tragen Sie selbst.

21. Dokumentendepot

21.1. Wir archivieren auf Wunsch von Ihnen oder einer versicherten Person Kopien wichtiger Dokumente (maximal 15 DIN A4-Seiten) in elektronischer Form. Kommen die Originaldokumente abhanden, so stellen wir Ihnen beziehungsweise der versicherten Person die archivierten Kopien auf Anforderung unverzüglich per Telefax, Post oder E-Mail zur Verfügung. Außerdem unterstützen wir Sie beziehungsweise die versicherte Person bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten durch Nennung der zuständigen Behörden und Weiterleitung öffentlich zugänglicher Informationen darüber, welche Unterlagen für die Ausstellung der Ersatzdokumente erforderlich sind.

21.2 Wir verpflichten uns, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln. Die von Ihnen zugesandten Kopien in Papierform werden wir nach dem Einscannen vernichten bzw. auf Ihren ausdrücklichen Wunsch an Sie zurückschicken.

21.3 Für die Archivierung der Dokumente stellen wir Ihnen beziehungsweise der versicherten Person keine Kosten in Rechnung.