

## Allgemeine Geschäftsbedingungen EVO Plus Schutzpaket Haushalt (Stand: 01/2025)

**Hinweis:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den nachfolgenden Ausführungen auf die explizite Nennung der weiblichen Form verzichtet.

### 1. Kundenvorteil

Sie erhalten EVO Plus (nachfolgend Servicepaket). Das Servicepaket eröffnet Ihnen Zugang zu exklusiven Gesundheits- und Hilfeleistungen, Preisvorteilen, Vorteilsservices und Sparmöglichkeiten rund um Ihr Leben und Ihre Familie. Services, die als Notfallservices ausgewiesen werden (vgl. dazu Absatz 7 AGB), können 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr unter der Rufnummer 069 80 60 40 20 in Anspruch genommen werden. Alle übrigen Services können von Montag bis Freitag (ausschließlich gesetzlicher Feiertage in Nordrhein-Westfalen) von 08:00 bis 20:00 Uhr unter der gleichen Rufnummer in Anspruch genommen werden.

Das Servicepaket besteht aus den unter Absatz 7 AGB ausgewiesenen Serviceleistungen sowie aus den in den AVB gesondert ausgewiesenen, damit jeweils korrespondierenden Versicherungsleistungen. Der Vertragspartner (vgl. dazu Absatz 2 AGB) erbringt weder die Service- noch die Versicherungsleistungen selbst. Zugang zu den Serviceleistungen wird über einen Dienstleister gewährt, der die Versicherungsleistungen wiederum über einen Gruppenversicherungsvertrag zur Verfügung stellt, den der Dienstleister mit der Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln (nachfolgend IPA) abgeschlossen hat und nach dem die Produktinhaber versicherte Person werden. Hierfür entrichtet der Dienstleister (vgl. dazu Absatz 2 AGB) eine Prämie in Höhe von 1,43 EUR pro Produktinhaber und Jahr. Der Vertragspartner und der Dienstleister (vgl. dazu Absatz 2 AGB) geben diese Prämie zum Selbstkostenpreis weiter, d. h., die Prämien sind Teil des Entgelts für das Servicepakets (vgl. dazu Absatz 5 AGB). Dem Produktinhaber steht es frei, das Servicepaket auch ohne die mit den Serviceleistungen korrespondierenden Versicherungsleistungen abzuschließen. In diesem Fall reduziert sich das Entgelt für das Servicepaket um die vorgenannten Prämienanteile.

### 2. Vertragspartner

Das Servicepaket ist ein Produkt der Energieversorgung Offenbach AG (nachfolgend Herausgeber). Der Herausgeber hat die M&P Customer Care GmbH (nachfolgend M&P), Nikolaus-Dürkopp-Str. 14-16, 33602 Bielefeld, damit beauftragt, die Service- und Versicherungsleistungen (über den in Absatz 1 AGB erwähnten Gruppenversicherungsvertrag) als Dienstleister zu erbringen. Zur Erfüllung der Serviceleistungen bedient sich die M&P teilweise Vertragspartnern, die leistungsspezifisch ausgewiesen werden. Konkret ist dies die IPA (vgl. dazu Absatz 1 AGB). Zusätzlich zu den Service- und Versicherungsleistungen übernimmt die M&P für den Herausgeber die mit dem Servicepaket verbundene Vertragsverwaltung. Dazu gehört neben der Abwicklung des Kundensupports auch die Abwicklung des gesamten Zahlungsverkehrs (vgl. dazu auch Absatz 5 AGB).

### 3. Produktinhaber

Der Zugang zu den Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen wird dem Produktinhaber selbst sowie darüber hinaus jeder Person, die mit dem Produktinhaber am gemeldeten Hauptwohnsitz in häuslicher Gemeinschaft lebt, gewährt. Davon ausgenommen sind weitere Personen, die sich mit dem Produktinhaber zu einer nicht-familiären Gemeinschaft zusammenschließen.

Der Leistungsanspruch besteht für den innerhalb der Bundesrepublik Deutschland als Hauptwohnsitz gemeldeten Haushalt des Produktinhabers. Hauptwohnsitz ist die bei der zuständigen Meldebehörde als Hauptwohnung i. S. von § 12 Melderechtsrahmengesetz gemeldete Wohninheit in Deutschland [Mietwohnung, Eigentumswohnung, gemietetes oder selbstgenutztes Einfamilienhaus (ohne Einliegerwohnung)] einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen).

### 4. Beginn, Dauer und Kündigung

Der Produktinhaber erhält mit Abschluss seines mit dem Herausgeber geschlossenen Vertrags des Servicepakets Zugang zu allen Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen. Dieser Leistungsanspruch erlischt in jedem Fall mit Wirksamwerden einer Kündigung dieses Vertrags durch den Produktinhaber. Im Folgenden wird zwischen entgeltspflichtigen Vertragsjahren und Leistungsjahren unterschieden. Während die entgeltspflichtigen Vertragsjahre nach Ablauf der in der Leistungsurkunde ausgewiesenen Probezeit jeweils mit einer zwölfmonatigen Dauer beginnen, beginnen die Leistungsjahre direkt bei Vertragsschluss mit einer zwölfmonatigen Dauer.

Der Zugang zu Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen kann erlöschen oder sich verändern, sofern der Gruppenversicherungsvertrag der M&P mit der IPA gekündigt oder neu verhandelt wird (vgl. dazu Absatz 1 AGB). Hierüber würde der Produktinhaber frühzeitig per E-Mail oder Post informiert werden. Erfolgt dabei innerhalb von vier Wochen kein Widerspruch durch den Produktinhaber, gilt der veränderte Leistungsanspruch als akzeptiert.

Das Servicepaket ist innerhalb der Probezeit kostenfrei. Wird vor Ablauf der in der Leistungsurkunde genannten Probezeit keine Kündigung per vorfrankierter Postkarte, Fax, E-Mail oder Telefon erklärt, beträgt die Laufzeit zunächst ein Jahr zu dem unter Absatz 5 AGB genannten Entgelt. Im Anschluss an das erste entgeltpflichtige Vertragsjahr kann der Produktinhaber den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Falls zutreffend, werden bereits gezahlte Beiträge anteilig zurückerstattet.

### 5. Beiträge, Entgelt und Zahlungen

Ab dem ersten entgeltpflichtigen Vertragsjahr wird für das Servicepaket ein Entgelt von dem in der Leistungsurkunde genannten Preis fällig, dabei sind die Versicherungsleistungen enthalten und können auf Wunsch des Produktinhabers exkludiert werden (vgl. Absatz 1 AGB).

Fällige Beiträge werden per SEPA-Lastschrift unter der Mandatsnummer des Produktinhabers (vgl. Leistungsurkunde) vom Konto des Produktinhabers eingezogen. Fällt der Fälligkeitstag auf ein Wochenende oder einen gesetzlichen Feiertag, verschiebt sich der Fälligkeitstag auf den folgenden Werktag, der kein Samstag ist.

Der Herausgeber behält sich das Recht vor, das ab dem zweiten entgeltpflichtigen Vertragsjahr fällige Entgelt anzupassen. Hierüber würde der Produktinhaber frühzeitig per E-Mail oder Post informiert werden.

### 6. Datenschutz

Die M&P ist berechtigt, Daten zur Erbringung der dem Produktinhaber zustehenden Leistungen weiterzugeben. Die M&P erhebt personenbezogene Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung gemäß Artikel 6 DSGVO Absatz 1 lit. b). Die Fristen zur Aufbewahrung, vorrangig nach den Regelungen des Handelsgesetzbuches und der Abgabenordnung, liegen bei bis zu zehn Jahren.

Der Produktinhaber hat das Recht, von der M&P Auskunft darüber zu erhalten, welche seiner personenbezogenen Daten die M&P verarbeitet. Sofern diese Daten nicht (mehr) stimmen sollten, kann der Produktinhaber eine Berichtigung dieser Daten verlangen. Weiterhin hat der Produktinhaber das Recht, die Löschung seiner Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen sowie der Verarbeitung zu widersprechen.

Der Produktinhaber hat das Recht, sich bei der Wahrnehmung seiner datenschutzrechtlichen Interessen durch den Datenschutzbeauftragten der M&P beraten zu lassen sowie das Recht, sich an den Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit zu wenden. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten der M&P und der für den Produktinhaber zuständigen Aufsichtsbehörde teilt die M&P auf Anfrage gerne mit.

### 7. Leistungen

Soweit nach den nachfolgenden Bedingungen Dienstleistungsbetriebe beauftragt werden, erfolgt die Beauftragung durch M&P oder ihre Vertragspartner namens und in Vollmacht des Produktinhabers. Beinhaltet das Servicepaket des Produktinhabers neben den Serviceleistungen auch die Versicherungsleistungen nach den beigefügten AVB, so zahlt der Versicherer (IPA, vgl. Absatz 1 AGB) die versicherten Kosten direkt an den jeweils beauftragten Dienstleistungsbetrieb. Über den Versicherungsschutz hinausgehende Kosten rechnet der Dienstleistungsbetrieb unmittelbar mit dem Produktinhaber ab.

#### 7.1 Ausfall der Wohnung

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Wird der Haushalt des Produktinhabers durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden unbewohnbar, werden folgende Services organisiert:

- eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dergleichen);
- die Betreuung von im Haushalt des Produktinhabers lebenden Kindern unter 16 Jahren, wenn eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung steht;
- die Unterbringung und Versorgung von im Haushalt des Produktinhabers lebenden Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen in einer Tierpension bzw. einem Tierheim;
- die Bewachung und Sicherung des Haushalts des Produktinhabers durch ein spezialisiertes Unternehmen;
- die Einlagerung der Möbel des Produktinhabers und Nennung eines geeigneten Speditionunternehmens.

#### 7.2 Dokumentendepot

**Leistungserbringer:** M&P und IPA

**Notfallservice:** ja (jedoch nicht die Hinterlegung)

Auf Wunsch archiviert die M&P Kopien der wichtigsten Dokumente des Produktinhabers (maximal 15 DIN-A4-Seiten). Kommen die Originaldokumente abhanden, so stellt die M&P und im Notfall die IPA dem Produktinhaber die archivierten Kopien nach Benachrichtigung unverzüglich per Telefax, Post oder E-Mail zur Verfügung. Außerdem wird der Produktinhaber bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten durch Nennung der zuständigen Behörden und Informationen, welche Unterlagen für die Ausstellung der Ersatzdokumente erforderlich sind, unterstützt. Die M&P verpflichtet sich, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln und die archivierten Kopien nach Beendigung des Vertrags zu vernichten.

#### 7.3 Einbruch

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs im Haushalt des Produktinhabers Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um den Haushalt des Produktinhabers vor weiteren Schäden zu schützen, werden folgende Services organisiert:

- die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch einen Schlüsseldienst;
- die provisorische Sicherung von Fenstern durch einen Glasereibetrieb;
- die Bewachung und Sicherung des Haushalts des Produktinhabers durch ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen.

#### 7.4 Elektro-Installateur-Service im Notfall

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Bei Defekten an der Elektro-Installation im Haushalt des Produktinhabers wird der Einsatz eines Elektro-Installateur-Betriebs organisiert.

#### 7.5 Entfernung von Wespen- und Hornissenestern sowie Bienenstöcken

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Es wird die fachgerechte Entfernung bzw. Umsiedlung von Wespen- und Hornissenestern sowie Bienenstöcken organisiert, die sich im Bereich des Haushalts des Produktinhabers befinden.

#### 7.6 Heizungs-Installateur-Service im Notfall

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Es wird der Einsatz eines Heizungs-Installateur-Betriebs organisiert, wenn das Heizungssystem im Haushalt des Produktinhabers durch Kälteeinwirkung ausfällt.

#### **7.7 Rohrreinigungsservice im Notfall**

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Sind im Haushalt des Produktinhabers Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinale, Bidets oder Bodenabläufe verstopft und kann dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden, wird der Einsatz einer Rohrreinigungsfirma organisiert.

#### **7.8 Sanitär-Installateur-Service im Notfall**

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Wenn im Haushalt des Produktinhabers Leitungswasser infolge eines Rohrbruchs aus den Zu- oder Ableitungsrohren der Wasserversorgung, aus sonstigen mit dem Rohrsystem verbundenen Einrichtungen sowie aus Anlagen der Warmwasser- oder Dampfheizung und aus Einrichtungen von Klima, Wärmepumpen oder Solarheizungsanlagen „bestimmungswidrig“ ausgetreten ist, wird der Einsatz eines Sanitär-Installateur-Betriebs organisiert.

#### **7.9 Schädlingsbekämpfung**

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Wenn der Haushalt des Produktinhabers von Schädlingen befallen ist und der Befall aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann, wird die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma organisiert.

#### **7.10 Schlüsselfundservice**

**Leistungserbringer:** M&P

**Notfallservice:** ja

Die M&P stellt dem Produktinhaber einen codierten Schlüsselanhänger zur Verfügung. Diesen Schlüsselanhänger kann der Produktinhaber an seinem Schlüsselbund anbringen. Kommt der Schlüsselbund des Produktinhabers abhanden und wird durch einen Finder über die Deutsche Post an die M&P geschickt oder in einem Fundbüro abgegeben, kann die M&P den Schlüsselbund über den Code zuordnen und schickt diesen an den Produktinhaber unentgeltlich per Einschreiben zurück.

#### **7.11 Schlüsselservice im Notfall**

**Leistungserbringer:** IPA

**Notfallservice:** ja

Es wird das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) organisiert, wenn der Produktinhaber nicht in seinen Haushalt gelangen kann, weil der Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil sich der Produktinhaber versehentlich ausgesperrt hat.

## Allgemeine Versicherungsbedingungen EVO Plus Schutzpaket Haushalt (Stand: 01/2025)

### 1. Kundenvorteil

Sofern sich der Produktinhaber nicht aktiv gegen die Versicherungsleistungen des Servicepakets entschieden hat, erhält der Produktinhaber (vgl. Absatz 3 AGB) Zugang zu dem Gruppenversicherungsvertrag, den die M&P mit der IPA (vgl. Absatz 1 AGB) geschlossen hat. Der Versicherungsschutz richtet sich nach den nachstehenden Bedingungen.

Über Veränderungen des Leistungsumfangs wird der Produktinhaber per E-Mail oder Post unterrichtet. Erfolgt innerhalb von vier Wochen kein Widerspruch durch den Produktinhaber, gilt der veränderte Leistungsumfang als akzeptiert.

### 2. Allgemeine Versicherungsbedingungen des Gruppenversicherungsvertrags mit der IPA

Für die zu den Serviceleistungen korrespondierenden Versicherungsleistungen, die die IPA als Leistungsträger abwickelt, gelten zusätzlich zu den Regelungen der AGB folgende Bedingungen.

#### 2.1 Beginn des Versicherungsschutzes

Für Versicherungsfälle, die vor Beginn des ersten Leistungsjahres eingetreten sind, wird nicht geleistet.

#### 2.2 Begrenzung der Leistungen

Hat ein Produktinhaber mehrere Verträge abgeschlossen, welche Versicherungsleistungen der IPA enthalten, kann die Leistung immer nur aus einem Vertrag geltend gemacht werden und nicht aus mehreren zeitgleich. Die Versicherungsleistungen aus verschiedenen Verträgen addieren sich in keinem Fall.

Ergeben sich aus einem Versicherungsfall theoretisch gleichartige Ansprüche aus mehreren der in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungsleistungen, so wird die Leistung einmalig maximal in der Höhe der höchsten Leistung erbracht. Die Versicherungsleistungen addieren sich nicht.

#### 2.3 Subsidiarität

Die in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungsleistungen gelten subsidiär, d. h., Voraussetzung für die Erbringung einer Leistung ist, dass ein Dritter (z. B. ein anderer Versicherer oder staatlicher Leistungsträger)

- nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
- seine Leistungspflicht bestreitet oder
- seine Leistung erbrachte, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausreicht hat.

Ein Anspruch auf Leistungen im Rahmen der in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungs- und Assistance-Leistungen besteht somit nicht, soweit der Produktinhaber Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen kann.

Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Im Hinblick auf diese Versicherungsverträge gilt die vorliegende Versicherung als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Der Produktinhaber hat alles ihm Mögliche und Zumutbare zu unternehmen, um dazu beizutragen, dass die Ansprüche gegen andere Versicherer verfolgt werden können. Die Vorschriften über den gesetzlichen Forderungsübergang bleiben unberührt.

#### 2.4 Voraussetzungen für die Versicherungsleistung

Der Produktinhaber ist verpflichtet, nach Eintritt des Versicherungsfalles:

- den Schaden der IPA unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern), spätestens aber innerhalb von 28 Tagen, anzuzeigen und
- der IPA jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe ihrer Leistungspflicht zu gestatten, jede hierzu dienliche Auskunft zu erteilen sowie Belege einzureichen.

Kommt der Produktinhaber diesen Verpflichtungen nicht nach, ist die Leistung der IPA ausgeschlossen.

#### 2.5 Allgemeine Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalles

Der Produktinhaber hat nach Eintritt des Versicherungsfalles:

- für Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
- Weisungen der IPA zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;
- Weisungen der IPA zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für den Produktinhaber zumutbar, zu befolgen; erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, hat der Produktinhaber nach pflichtgemäßem Ermessen zu handeln;
- Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
- von der IPA angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung dem Produktinhaber zugemutet werden kann.

Die Nachweisführung über verwandtschaftliche Verhältnisse oder das Bestehen einer Ehe-/Lebensgemeinschaft hinsichtlich weiterer in diesem Vertrag eingeschlossene Personen (vgl. Absatz 3 AGB), sofern relevant, obliegt dem Produktinhaber.

Steht das Recht auf die vertragliche Leistung der IPA einem Dritten zu, so hat dieser die Obliegenheiten gemäß Absatz 2.5 AVB ebenfalls zu erfüllen, soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.

Zudem wird der Produktinhaber darüber informiert, dass die Kenntnis und das Verhalten des Produktinhabers oder seiner in diesem Vertrag eingeschlossenen Personen (vgl. Absatz 3 AGB) berücksichtigt werden können, sofern die Kenntnis und das Verhalten des Produktinhabers von rechtlicher Bedeutung sind.

Darüber hinaus sind die jeweiligen besonderen Obliegenheiten zu den in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungen zu beachten.

#### 2.6 Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzungen

Verletzt der Produktinhaber eine der in Absatz 2.5 AVB genannten Obliegenheiten vorsätzlich, so ist die IPA (mit der in § 28 Abs. 2-4 Versicherungsvertragsgesetz vorgeschriebenen Einschränkung) von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der

Obliegenheit ist die IPA berechtigt, ihre Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Produktinhabers entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat der Produktinhaber zu beweisen.

Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist die IPA jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit der Produktinhaber nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht der IPA ursächlich ist.

Verletzt der Produktinhaber eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit, ist die IPA nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn sie den Produktinhaber durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

Die IPA wird ferner von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn der Produktinhaber arglistig über Umstände zu täuschen versucht, die für den Grund oder für die Höhe der Leistung von Bedeutung sind, oder aus Anlass des Versicherungsfalles, insbesondere in der Schadensanzeige, vorsätzlich oder arglistig unwahre Angaben macht, auch wenn hierdurch der IPA kein Nachteil entsteht. Bei Vorsatz bleibt die IPA insoweit zur Leistung verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungsverpflichtung der IPA hatte.

#### 2.7 Ausschlüsse

Die IPA leistet ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen keine Entschädigung für Schäden

- durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Produktinhabers;
- durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand oder innere Unruhen;
- durch Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen;
- durch Mängel, die bei Abschluss des Vertrags bereits vorhanden waren und dem Produktinhaber bekannt sein mussten;
- außerhalb des versicherten Haushaltes;
- für die der Produktinhaber nicht der Träger des Risikos ist;
- die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren.

Die IPA ist nicht verpflichtet, Versicherungsdeckung zu gewähren oder Zahlungen für Versicherungsfälle zu leisten, soweit sie durch die Gewährung der Versicherungsdeckung bzw. die Zahlung der Versicherungsleistung gegen Sanktionen, Verbote oder Handelsbeschränkungen der Vereinten Nationen oder Handels- bzw. Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Bestimmungen der Europäischen Union oder sonstige anwendbare Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Bestimmungen, einschließlich mittelbarer Sanktionen der Vereinigten Staaten von Amerika, verstoßen würde, es sei denn, dem würden Gesetze entgegenstehen, zu deren Einhaltung die IPA verpflichtet ist.

Es wird ferner kein Versicherungsschutz gewährt für Schäden, die durch den Produktinhaber durch oder während der vorsätzlichen Ausführung einer Straftat oder des vorsätzlichen Versuches einer Straftat verursacht werden.

Der Versicherungsschutz besteht nur für den privaten Bereich des Produktinhabers. Es besteht kein Versicherungsschutz bzgl. eines Ereignisses im Zusammenhang mit:

- einer gewerblichen, freiberuflichen oder sonstigen selbstständigen Tätigkeit. Eine sonstige selbstständige Tätigkeit liegt immer dann vor, wenn Einkünfte im steuerrechtlichen Sinne erzielt werden oder werden sollen, die keine Einkünfte aus nichtselbstständiger Tätigkeit (zum Beispiel Löhne oder Gehälter) oder Einkünfte aus Rente sind;
- einer Beteiligung, an einer Partnerschaft, Firma oder einem Geschäft;
- einer politischen oder gewerkschaftlichen Aktivität sowie im Zusammenhang mit Zoll- oder Steuervorschriften.

Über die Versicherungsleistungen hinaus besteht kein Anspruch für weitere Schäden, insbesondere Verdienstaufschlag oder sonstige Folgeschäden.

Darüber hinaus sind die Einschränkungen des Versicherungsschutzes in Absatz 2.12 AVB zu beachten.

#### 2.8 Verjährung

Ansprüche aus diesem Vertrag verjähren innerhalb von drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Kalenderjahres, in dem der Anspruch entstanden ist und dem Produktinhaber bekannt war bzw. bekannt sein musste.

#### 2.9 Ersatzansprüche gegen Dritte

Ersatzansprüche des Produktinhabers gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf die IPA über, soweit diese den Schaden ersetzt hat. Sofern erforderlich, ist der Produktinhaber verpflichtet, in diesem Umfang eine Abtretungserklärung gegenüber der IPA abzugeben.

#### 2.10 Zahlung der Entschädigung/Versicherungsleistung

Ist die Leistungspflicht der IPA dem Grunde und der Höhe nach festgestellt, so hat die Auszahlung der Leistung binnen zwei Wochen zu erfolgen, sofern in Absatz 2.12 AVB nichts anderes festgelegt ist.

Sind im Zusammenhang mit einem Versicherungsfall behördliche Erhebungen oder ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren gegen den Produktinhaber eingeleitet worden, so kann die IPA bis zum rechtskräftigen Abschluss dieses Verfahrens die Zahlung aussetzen.

Die in ausländischer Währung entstandenen Kosten werden zum Tageskurs, an dem die Belege bei der IPA eingehen, in Euro umgerechnet. Als Tageskurs gilt der vom Bundesverband deutscher Banken veröffentlichte Währungskurs (Interbankenkurs) der Oanda Currency Services bzw. deren Rechts- oder Vertragsnachfolger, nach jeweils neuestem Stand, es sei denn, der Produktinhaber weist durch einen Bankbeleg nach, dass er die zur Bezahlung der Rechnungen notwendigen Devisen zu einem ungünstigeren Kurs erworben hat.

Darüber hinaus sind die Hinweise zur Zahlung der Entschädigungsleistung der einzelnen Versicherungen in Absatz 2.12 AVB zu beachten.

#### 2.11 Aufrechnung

Der Produktinhaber kann gegen Forderungen der IPA nur aufrechnen, soweit die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Der IPA steht ein Aufrechnungsrecht gegenüber dem Produktinhaber nicht zu.

## 2.12 Versicherungssumme

Der Versicherungsschutz umfasst die Übernahme der Kosten der Notreparatur einschließlich mitgeführter Kleinteile sowie der Fahrtkosten des beauftragten Dienstleistungsbetriebes bis zu max. 500 EUR je Versicherungsfall. Mitgeführte Kleinteile (wie z.B. Schrauben, Muttern, Schamiere, Ventile oder ähnliches) werden bis maximal 50 EUR je Versicherungsfall übernommen. Der erforderliche Handwerker wird im Namen und im Auftrag des Produktinhabers beauftragt und es werden die Kosten direkt, ohne Vorleistung des Produktinhabers, übernommen. Rechnungsbeträge, die über den Betrag von 500 EUR hinausgehen, sind vom Produktinhaber selbst zu tragen und unter Abzug der bereits im Auftrag der IPA zugesagten Summe an den Handwerker zu entrichten.

Die Übernahme von Kosten durch die IPA für die Versicherungsleistungen in dem Absatz 2.12 AVB ist begrenzt auf insgesamt zwei Versicherungsfälle pro Leistungsjahr.

### 2.12.1 Ausfall der Wohnung

**Korrespondierende AGB:** 7.1

Die IPA erbringt keine Leistungen für Schäden, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren und/oder für die der Produktinhaber nicht der Träger des Risikos ist (Gefahrtragung). Die IPA übernimmt die Kosten für die Leistungen gemäß des Absatzes 7.1 AGB a) bis c) bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die Leistungen des Absatzes 7.1 AGB d) und e) sind reine Organisationsleistungen, für die die IPA keine Kosten trägt.

### 2.12.2 Dachbeschädigungen durch Sturm

**Korrespondierende AGB:** keine

Sind durch Sturm ab Windstärke 8 Beschädigungen am Dach des Haushalts des Produktinhabers eingetreten und besteht die Gefahr, dass dadurch weitere Schäden am Haushalt des Produktinhabers auftreten können, trägt die IPA die Kosten für eine selbstorganisierte provisorische Sicherung des Dachs durch eine Fachfirma bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die Windstärke ist durch den Produktinhaber nachzuweisen.

### 2.12.3 Einbruch

**Korrespondierende AGB:** 7.3

Die IPA übernimmt die Kosten für die Leistungen gemäß des Absatzes 7.3 AGB bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Bei Leistungen nach Absatz 7.3 AGB a) gilt dies inklusive der Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch versuchten oder vollbrachten Einbruch funktionsunfähig wurde. Bei Leistungen nach Absatz 7.3 AGB a) und b) gilt dies inklusive der Kosten für mitgeführte Kleinteile.

### 2.12.4 Elektro-Installateur-Service im Notfall

**Korrespondierende AGB:** 7.4

Nach Organisation eines Elektro-Installateur-Betriebs übernimmt die IPA die entstehenden Kosten für die Behebung des Defekts an den elektrischen Leitungen der Hausinstallation bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die IPA erbringt keine Leistungen für:

- die Behebung von Defekten an elektrischen und elektronischen Geräten wie z.B. Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden sowie Backöfen einschließlich Dunstabzugshauben, Heizkesseln, Heizungssteuerungsanlagen, Kühlschränken, Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern und alle Haushaltskleingeräte;
- die Behebung von Defekten an Stromverbrauchszählern.

### 2.12.5 Entfernen von Wespen- und Hornissennestern sowie Bienenstöcken

**Korrespondierende AGB:** 7.5

Nach Organisation einer fachgerechten Entfernung bzw. Umsiedlung übernimmt die IPA die Kosten bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die IPA erbringt keine Leistungen, wenn:

- sich das Wespen- oder Hornissennest bzw. der Bienenstock in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht dem Haushalt des Produktinhabers zugeordnet werden kann, oder
- die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespen- oder Hornissennests bzw. des Bienenstocks aus rechtlichen Gründen, z.B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist, oder
- das Wespen- oder Hornissennest oder der Bienenstock mit Willen des Produktinhabers in den Bereich des Haushalts des Produktinhabers gelangt ist.

Für die Entfernung von Wespen- und Hornissennestern sowie Bienenstöcken wird eine Karenzzeit von 30 Tagen ab Vertragsschluss vereinbart. Für Fälle, die innerhalb der Karenzzeit eintreten, besteht keine Leistungspflicht der IPA.

### 2.12.6 Heizungs-Installateur-Service im Notfall

**Korrespondierende AGB:** 7.6

Nach Organisation eines Heizungs-Installateur-Betriebs übernimmt die IPA die Kosten für die Behebung des Defektes, wenn die Gefahr besteht, dass weitere Schäden am versicherten Objekt eintreten können und diese durch eine Notreparatur vermieden werden können bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die IPA erbringt keine Leistungen für die Behebung von Schäden durch Korrosion.

Wenn der Defekt während der Heizperiode auftritt und nicht innerhalb von zwei Stunden nach Ankunft des Handwerkers behebbar ist, übernimmt die IPA die Kosten für max. drei selbstorganisierte, elektrische Leih-Heizgeräte innerhalb der in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Nicht ersetzt werden durch den Einsatz der Leih-Heizgeräte zusätzlich entstehende Stromkosten.

### 2.12.7 Rohrreinigungsservice im Notfall

**Korrespondierende AGB:** 7.7

Nach Organisation einer Rohrreinigungsfirma übernimmt die IPA die entstehenden Kosten bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme.

### 2.12.8 Sanitär-Installateur-Service im Notfall

**Korrespondierende AGB:** 7.8

Nach Organisation eines Sanitär-Installateur-Betriebs übernimmt die IPA die Kosten für eine provisorische Reparatur bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Die IPA erbringt die Leistung nur dann, wenn der Schaden nur fachmännisch behoben werden kann und die Gefahr besteht, dass weitere Schäden am Haushalt des Produktinhabers eintreten und diese durch eine Notreparatur vermieden werden können. Die IPA erbringt keine Leistungen für:

- den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder von Zubehör von Armaturen und Boilern;
- die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitär-Installation im Haushalt des Produktinhabers.

### 2.12.9 Schädlingsbekämpfung

**Korrespondierende AGB:** 7.9

Nach Organisation einer Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma trägt die IPA die entstehenden Kosten bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Als Schädlinge gelten ausschließlich Schaben (z.B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischchen.

Für die Schädlingsbekämpfung wird eine Karenzzeit von 30 Tagen ab Vertragsschluss vereinbart. Für Fälle, die innerhalb der Karenzzeit eintreten, besteht keine Leistungspflicht der IPA.

### 2.12.10 Schlüsselservice im Notfall

**Korrespondierende AGB:** 7.11

Wenn der Produktinhaber der IPA die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt die IPA 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 die IPA Kosten gemäß Absatz 2.11 AVB bis maximal 500 EUR.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen EVO Plus Schutzpaket Sicherheit (Stand: 01/2025)

**Hinweis:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den nachfolgenden Ausführungen auf die explizite Nennung der weiblichen Form verzichtet.

### 1. Kundenvorteil

Sie erhalten EVO Plus (nachfolgend Servicepaket). Das Servicepaket eröffnet Ihnen Zugang zu exklusiven Gesundheits- und Hilfeleistungen, Preisvorteilen, Vorteilsservices und Sparmöglichkeiten rund um Ihr Leben und Ihre Familie. Services, die als Notfallservices ausgewiesen werden (vgl. dazu Absatz 7 AGB), können 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr unter der Rufnummer 069 80 60 40 20 in Anspruch genommen werden. Alle übrigen Services können von Montag bis Freitag (ausschließlich gesetzlicher Feiertage in Nordrhein-Westfalen) von 08:00 bis 20:00 Uhr unter der gleichen Rufnummer in Anspruch genommen werden.

Das Servicepaket besteht aus den unter Absatz 7 AGB ausgewiesenen Serviceleistungen sowie aus den in den AVB gesondert ausgewiesenen, damit jeweils korrespondierenden Versicherungsleistungen. Der Vertragspartner (vgl. dazu Absatz 2 AGB) erbringt weder die Service- noch die Versicherungsleistungen selbst. Zugang zu den Serviceleistungen wird über einen Dienstleister gewährt, der die Versicherungsleistungen wiederum über einen Gruppenversicherungsvertrag zur Verfügung stellt, den der Dienstleister mit der Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln (nachfolgend IPA) abgeschlossen hat und nach dem die Produktinhaber versicherte Person werden. Hierfür entrichtet der Dienstleister (vgl. dazu Absatz 2 AGB) eine Prämie in Höhe von 1,43 EUR pro Produktinhaber und Jahr. Der Vertragspartner und der Dienstleister (vgl. dazu Absatz 2 AGB) geben diese Prämie zum Selbstkostenpreis weiter, d. h., die Prämien sind Teil des Entgelts für das Servicepakets (vgl. dazu Absatz 5 AGB). Dem Produktinhaber steht es frei, das Servicepaket auch ohne die mit den Serviceleistungen korrespondierenden Versicherungsleistungen abzuschließen. In diesem Fall reduziert sich das Entgelt für das Servicepaket um die vorgenannten Prämienanteile.

### 2. Vertragspartner

Das Servicepaket ist ein Produkt der Energieversorgung Offenbach AG (nachfolgend Herausgeber). Der Herausgeber hat die M&P Customer Care GmbH (nachfolgend M&P), Nikolaus-Dürkopp-Str. 14-16, 33602 Bielefeld, damit beauftragt, die Service- und Versicherungsleistungen (über den in Absatz 1 AGB erwähnten Gruppenversicherungsvertrag) als Dienstleister zu erbringen. Zur Erfüllung der Serviceleistungen bedient sich die M&P teilweise Vertragspartnern, die leistungsspezifisch ausgewiesen werden. Konkret ist dies die IPA (vgl. dazu Absatz 1 AGB). Zusätzlich zu den Service- und Versicherungsleistungen übernimmt die M&P für den Herausgeber die mit dem Servicepaket verbundene Vertragsverwaltung. Dazu gehört neben der Abwicklung des Kundensupports auch die Abwicklung des gesamten Zahlungsverkehrs (vgl. dazu auch Absatz 5 AGB).

### 3. Produktinhaber

Der Zugang zu den Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen wird dem Produktinhaber selbst sowie darüber hinaus jeder Person, die mit dem Produktinhaber am gemeldeten Hauptwohnsitz in häuslicher Gemeinschaft lebt, gewährt. Davon ausgenommen sind weitere Personen, die sich mit dem Produktinhaber zu einer nicht-familiären Gemeinschaft zusammenschließen.

Der Leistungsanspruch besteht für den innerhalb der Bundesrepublik Deutschland als Hauptwohnsitz gemeldeten Haushalt des Produktinhabers. Hauptwohnsitz ist die bei der zuständigen Meldebehörde als Hauptwohnung i. S. von § 12 Melderechtsrahmengesetz gemeldete Wohneinheit in Deutschland [Mietwohnung, Eigentumswohnung, gemietetes oder selbstgenutztes Einfamilienhaus (ohne Einliegerwohnung)] einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen).

### 4. Beginn, Dauer und Kündigung

Der Produktinhaber erhält mit Abschluss seines mit dem Herausgeber geschlossenen Vertrags des Servicepakets Zugang zu allen Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen. Dieser Leistungsanspruch erlischt in jedem Fall mit Wirksamwerden einer Kündigung dieses Vertrags durch den Produktinhaber. Im Folgenden wird zwischen entgeltspflichtigen Vertragsjahren und Leistungsjahren unterschieden. Während die entgeltspflichtigen Vertragsjahre nach Ablauf der in der Leistungsurkunde ausgewiesenen Probezeit jeweils mit einer zwölfmonatigen Dauer beginnen, beginnen die Leistungsjahre direkt bei Vertragsschluss mit einer zwölfmonatigen Dauer.

Der Zugang zu Serviceleistungen und, falls zutreffend, Versicherungsleistungen kann erlöschen oder sich verändern, sofern der Gruppenversicherungsvertrag der M&P mit der IPA gekündigt oder neu verhandelt wird (vgl. dazu Absatz 1 AGB). Hierüber würde der Produktinhaber frühzeitig per E-Mail oder Post informiert werden. Erfolgt dabei innerhalb von vier Wochen kein Widerspruch durch den Produktinhaber, gilt der veränderte Leistungsanspruch als akzeptiert.

Das Servicepaket ist innerhalb der Probezeit kostenfrei. Wird vor Ablauf der in der Leistungsurkunde genannten Probezeit keine Kündigung per vorfrankierter Postkarte, Fax, E-Mail oder Telefon erklärt, beträgt die Laufzeit zunächst ein Jahr zu dem unter Absatz 5 ABG genannten Entgelt. Im Anschluss an das erste entgeltpflichtige Vertragsjahr kann der Produktinhaber den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Falls zutreffend, werden bereits gezahlte Beiträge anteilig zurückerstattet.

### 5. Beiträge, Entgelt und Zahlungen

Ab dem ersten entgeltpflichtigen Vertragsjahr wird für das Servicepaket ein Entgelt von dem in der Leistungsurkunde genannten Preis fällig, dabei sind die Versicherungsleistungen enthalten und können auf Wunsch des Produktinhabers exkludiert werden (vgl. Absatz 1 AGB). Fällige Beiträge werden per SEPA-Lastschrift unter der Mandatsnummer des Produktinhabers (vgl. Leistungsurkunde) vom Konto des Produktinhabers eingezogen. Fällt der Fälligkeitstag auf ein Wochenende oder einen gesetzlichen Feiertag, verschiebt sich der Fälligkeitstag auf den folgenden Werktag, der kein Samstag ist. Der Herausgeber behält sich das Recht vor, das ab dem zweiten entgeltpflichtigen Vertragsjahr fällige Entgelt anzupassen. Hierüber würde der Produktinhaber frühzeitig per E-Mail oder Post informiert werden.

### 6. Datenschutz

Die M&P ist berechtigt, Daten zur Erbringung der dem Produktinhaber zustehenden Leistungen weiterzugeben. Die M&P erhebt personenbezogene Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung gemäß Artikel 6 DSGVO Absatz 1 lit. b). Die Fristen zur Aufbewahrung, vorrangig nach den Regelungen des Handelsgesetzbuches und der Abgabenordnung, liegen bei bis zu zehn Jahren.

Der Produktinhaber hat das Recht, von der M&P Auskunft darüber zu erhalten, welche seiner personenbezogenen Daten die M&P verarbeitet. Sofern diese Daten nicht (mehr) stimmen sollten, kann der Produktinhaber eine Berichtigung dieser Daten verlangen. Weiterhin hat der Produktinhaber das Recht, die Löschung seiner Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen sowie der Verarbeitung zu widersprechen.

Der Produktinhaber hat das Recht, sich bei der Wahrnehmung seiner datenschutzrechtlichen Interessen durch den Datenschutzbeauftragten der M&P beraten zu lassen sowie das Recht, sich an den Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit zu wenden. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten der M&P und der für den Produktinhaber zuständigen Aufsichtsbehörde teilt die M&P auf Anfrage gerne mit.

### 7. Leistungen

Soweit nach den nachfolgenden Bedingungen Dienstleistungsbetriebe beauftragt werden, erfolgt die Beauftragung durch M&P oder ihre Vertragspartner namens und in Vollmacht des Produktinhabers. Beinhaltet das Servicepaket des Produktinhabers neben den Serviceleistungen auch die Versicherungsleistungen nach den beigefügten AVB, so zahlt der Versicherer (IPA, vgl. Absatz 1 AGB) die versicherten Kosten direkt an den jeweils beauftragten Dienstleistungsbetrieb. Über den Versicherungsschutz hinausgehende Kosten rechnet der Dienstleistungsbetrieb unmittelbar mit dem Produktinhaber ab.

#### 7.1 Dokumentendepot

**Leistungserbringer:** M&P und IPA / **Notfallservice:** ja (jedoch nicht die Hinterlegung)  
Auf Wunsch archiviert die M&P Kopien der wichtigsten Dokumente des Produktinhabers (maximal 15 DIN-A4-Seiten). Kommen die Originaldokumente abhanden, so stellt die M&P und im Notfall die IPA dem Produktinhaber die archivierten Kopien nach Benachrichtigung unverzüglich per Telefax, Post oder E-Mail zur Verfügung. Außerdem wird der Produktinhaber bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten durch Nennung der zuständigen Behörden und Informationen, welche Unterlagen für die Ausstellung der Ersatzdokumente erforderlich sind, unterstützt. Die M&P verpflichtet sich, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln und die archivierten Kopien nach Beendigung des Vertrags zu vernichten.

#### 7.2 Einbruch

**Leistungserbringer:** IPA / **Notfallservice:** ja  
Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs im Haushalt des Produktinhabers Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um den Haushalt des Produktinhabers vor weiteren Schäden zu schützen, werden folgende Services organisiert:  
a. die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch einen Schlüsseldienst;  
b. die provisorische Sicherung von Fenstern durch einen Glasereibetrieb;  
c. die Bewachung und Sicherung des Haushalts des Produktinhabers durch ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen.

#### 7.3 Notfargeld nach Kartensperrung

**Leistungserbringer:** IPA / **Notfallservice:** ja  
Wenn der Produktinhaber während einer Auslandsreise wegen eines Verlustes seiner registrierten Zahlungskarten diese Karten sperrt und sich durch den Verlust seiner Zahlungsmittel in einer finanziellen Notlage befindet, wird der Produktinhaber bei der Beschaffung von Zahlungsmitteln unterstützt.

#### 7.4 Organisatorische Hilfe bei der Kartensperrung

**Leistungserbringer:** IPA / **Notfallservice:** ja  
Bei Verlust der registrierten Zahlungskarten wird dem Produktinhaber Hilfe bei der telefonischen Kartensperrung geleistet. Es wird eine Sperrung der Karte im Auftrag des Produktinhabers veranlasst, sofern dies rechtlich und organisatorisch möglich ist. Häufig werden Kartensperrungen von Banken nur durch den Karteninhaber selbst akzeptiert. Muss die Kartensperrung durch den Produktinhaber selbst erfolgen, so wird dem Produktinhaber bei der Kartensperrung Hilfe geleistet. Der Produktinhaber wird über die für die Kartensperrung zuständige Stelle mit Angabe der entsprechenden Telefonnummer informiert. Es wird dabei nicht für den ordnungsgemäßen Vollzug der Sperrung und für etwaig entstehenden Vermögensschaden gehaftet. Auf Wunsch des Produktinhabers wird die Ausstellung einer Ersatzkarte veranlasst, sofern dies möglich ist. Es handelt sich hierbei um organisatorische Hilfe bei der Kartensperrung. Es werden keine Kosten, wie zum Beispiel Gebühren, im Zusammenhang mit der Kartensperrung übernommen.

#### 7.5 Schlüsselfundservice

**Leistungserbringer:** M&P / **Notfallservice:** ja  
Die M&P stellt dem Produktinhaber einen codierten Schlüsselanhänger zur Verfügung. Diesen Schlüsselanhänger kann der Produktinhaber an seinem Schlüsselbund anbringen. Kommt der Schlüsselbund des Produktinhabers abhanden und wird durch einen Finder über die Deutsche Post an die M&P geschickt oder in einem Fundbüro abgegeben, kann die M&P den Schlüsselbund über den Code zuordnen und schickt diesen an den Produktinhaber unentgeltlich per Einschreiben zurück.

#### 7.6 Schlüsselservice im Notfall

**Leistungserbringer:** IPA / **Notfallservice:** ja  
Es wird das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) organisiert, wenn der Produktinhaber nicht in seinen Haushalt gelangen kann, weil der Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil sich der Produktinhaber versehentlich ausgesperrt hat.

## Allgemeine Versicherungsbedingungen EVO Plus Schutzpaket Sicherheit (Stand: 01/2025)

### 1. Kundenvorteil

Sofern sich der Produktinhaber nicht aktiv gegen die Versicherungsleistungen des Servicepakets entschieden hat, erhält der Produktinhaber (vgl. Absatz 3 AGB) Zugang zu dem Gruppenversicherungsvertrag, den die M&P mit der IPA (vgl. Absatz 1 AGB) geschlossen hat. Der Versicherungsschutz richtet sich nach den nachstehenden Bedingungen.

Über Veränderungen des Leistungsumfanges wird der Produktinhaber per E-Mail oder Post unterrichtet. Erfolgt innerhalb von vier Wochen kein Widerspruch durch den Produktinhaber, gilt der veränderte Leistungsumfang als akzeptiert.

### 2. Allgemeine Versicherungsbedingungen des Gruppenversicherungsvertrags mit der IPA

Für die zu den Serviceleistungen korrespondierenden Versicherungsleistungen, die die IPA als Leistungsträger abwickelt, gelten zusätzlich zu den Regelungen der AGB folgende Bedingungen.

#### 2.1 Beginn des Versicherungsschutzes

Für Versicherungsfälle, die vor Beginn des ersten Leistungsjahres eingetreten sind, wird nicht geleistet.

#### 2.2 Begrenzung der Leistungen

Hat ein Produktinhaber mehrere Verträge abgeschlossen, welche Versicherungsleistungen der IPA enthalten, kann die Leistung immer nur aus einem Vertrag geltend gemacht werden und nicht aus mehreren zeitgleich. Die Versicherungsleistungen aus verschiedenen Verträgen addieren sich in keinem Fall.

Ergeben sich aus einem Versicherungsfall theoretisch gleichartige Ansprüche aus mehreren der in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungsleistungen, so wird die Leistung einmalig maximal in der Höhe der höchsten Leistung erbracht. Die Versicherungsleistungen addieren sich nicht.

#### 2.3 Subsidiarität

Die in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungsleistungen gelten subsidiär, d. h., Voraussetzung für die Erbringung einer Leistung ist, dass ein Dritter (z. B. ein anderer Versicherer oder staatlicher Leistungsträger)

- nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
- seine Leistungspflicht bestreitet oder
- seine Leistung erbrachte, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausreicht hat.

Ein Anspruch auf Leistungen im Rahmen der in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungs- und Assistance-Leistungen besteht somit nicht, soweit der Produktinhaber Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen kann.

Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Im Hinblick auf diese Versicherungsverträge gilt die vorliegende Versicherung als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Der Produktinhaber hat alles ihm Mögliche und Zumutbare zu unternehmen, um dazu beizutragen, dass die Ansprüche gegen andere Versicherer verfolgt werden können. Die Vorschriften über den gesetzlichen Forderungsübergang bleiben unberührt.

#### 2.4 Voraussetzungen für die Versicherungsleistung

Der Produktinhaber ist verpflichtet, nach Eintritt des Versicherungsfalles:

- den Schaden der IPA unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern), spätestens aber innerhalb von 28 Tagen, anzuzeigen und
- der IPA jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe ihrer Leistungspflicht zu gestatten, jede hierzu dienliche Auskunft zu erteilen sowie Belege einzureichen.

Kommt der Produktinhaber diesen Verpflichtungen nicht nach, ist die Leistung der IPA ausgeschlossen.

#### 2.5 Allgemeine Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalles

Der Produktinhaber hat nach Eintritt des Versicherungsfalles:

- für Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
- Weisungen der IPA zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;
- Weisungen der IPA zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für den Produktinhaber zumutbar, zu befolgen; erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, hat der Produktinhaber nach pflichtgemäßem Ermessen zu handeln;
- Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
- von der IPA angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung dem Produktinhaber zugemutet werden kann.

Die Nachweisführung über verwandtschaftliche Verhältnisse oder das Bestehen einer Ehe-/Lebensgemeinschaft hinsichtlich weiterer in diesem Vertrag eingeschlossene Personen (vgl. Absatz 3 AGB), sofern relevant, obliegt dem Produktinhaber.

Steht das Recht auf die vertragliche Leistung der IPA einem Dritten zu, so hat dieser die Obliegenheiten gemäß Absatz 2.5 AVB ebenfalls zu erfüllen, soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.

Zudem wird der Produktinhaber darüber informiert, dass die Kenntnis und das Verhalten des Produktinhabers oder seiner in diesem Vertrag eingeschlossenen Personen (vgl. Absatz 3 AGB) berücksichtigt werden können, sofern die Kenntnis und das Verhalten des Produktinhabers von rechtlicher Bedeutung sind.

Darüber hinaus sind die jeweiligen besonderen Obliegenheiten zu den in Absatz 2.12 AVB genannten Versicherungen zu beachten.

#### 2.6 Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzungen

Verletzt der Produktinhaber eine der in Absatz 2.5 AVB genannten Obliegenheiten vorsätzlich, so ist die IPA (mit der in § 28 Abs. 2-4 Versicherungsvertragsgesetz vorgeschriebenen Einschränkung) von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der

Obliegenheit ist die IPA berechtigt, ihre Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Produktinhabers entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat der Produktinhaber zu beweisen.

Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist die IPA jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit der Produktinhaber nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht der IPA ursächlich ist.

Verletzt der Produktinhaber eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit, ist die IPA nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn sie den Produktinhaber durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

Die IPA wird ferner von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn der Produktinhaber arglistig über Umstände zu täuschen versucht, die für den Grund oder für die Höhe der Leistung von Bedeutung sind, oder aus Anlass des Versicherungsfalles, insbesondere in der Schadensanzeige, vorsätzlich oder arglistig unwahre Angaben macht, auch wenn hierdurch der IPA kein Nachteil entsteht. Bei Vorsatz bleibt die IPA insoweit zur Leistung verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungsverpflichtung der IPA hatte.

#### 2.7 Ausschlüsse

Die IPA leistet ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen keine Entschädigung für Schäden

- durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Produktinhabers;
- durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand oder innere Unruhen;
- durch Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen;
- durch Mängel, die bei Abschluss des Vertrags bereits vorhanden waren und dem Produktinhaber bekannt sein mussten;
- außerhalb des versicherten Haushaltes;
- für die der Produktinhaber nicht der Träger des Risikos ist;
- die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren.

Die IPA ist nicht verpflichtet, Versicherungsdeckung zu gewähren oder Zahlungen für Versicherungsfälle zu leisten, soweit sie durch die Gewährung der Versicherungsdeckung bzw. die Zahlung der Versicherungsleistung gegen Sanktionen, Verbote oder Handelsbeschränkungen der Vereinten Nationen oder Handels- bzw. Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Bestimmungen der Europäischen Union oder sonstige anwendbare Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Bestimmungen, einschließlich mittelbarer Sanktionen der Vereinigten Staaten von Amerika, verstoßen würde, es sei denn, dem würden Gesetze entgegenstehen, zu deren Einhaltung die IPA verpflichtet ist.

Es wird ferner kein Versicherungsschutz gewährt für Schäden, die durch den Produktinhaber durch oder während der vorsätzlichen Ausführung einer Straftat oder des vorsätzlichen Versuches einer Straftat verursacht werden.

Der Versicherungsschutz besteht nur für den privaten Bereich des Produktinhabers. Es besteht kein Versicherungsschutz bzgl. eines Ereignisses im Zusammenhang mit:

- einer gewerblichen, freiberuflichen oder sonstigen selbstständigen Tätigkeit. Eine sonstige selbstständige Tätigkeit liegt immer dann vor, wenn Einkünfte im steuerrechtlichen Sinne erzielt werden oder werden sollen, die keine Einkünfte aus nichtselbstständiger Tätigkeit (zum Beispiel Löhne oder Gehälter) oder Einkünfte aus Rente sind;
- einer Beteiligung, an einer Partnerschaft, Firma oder einem Geschäft;
- einer politischen oder gewerkschaftlichen Aktivität sowie im Zusammenhang mit Zoll- oder Steuervorschriften.

Über die Versicherungsleistungen hinaus besteht kein Anspruch für weitere Schäden, insbesondere Verdienstaufschlag oder sonstige Folgeschäden.

Darüber hinaus sind die Einschränkungen des Versicherungsschutzes in Absatz 2.12 AVB zu beachten.

#### 2.8 Verjährung

Ansprüche aus diesem Vertrag verjähren innerhalb von drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Kalenderjahres, in dem der Anspruch entstanden ist und dem Produktinhaber bekannt war bzw. bekannt sein musste.

#### 2.9 Ersatzansprüche gegen Dritte

Ersatzansprüche des Produktinhabers gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf die IPA über, soweit diese den Schaden ersetzt hat. Sofern erforderlich, ist der Produktinhaber verpflichtet, in diesem Umfang eine Abtretungserklärung gegenüber der IPA abzugeben.

#### 2.10 Zahlung der Entschädigung/Versicherungsleistung

Ist die Leistungspflicht der IPA dem Grunde und der Höhe nach festgestellt, so hat die Auszahlung der Leistung binnen zwei Wochen zu erfolgen, sofern in Absatz 2.12 AVB nichts anderes festgelegt ist.

Sind im Zusammenhang mit einem Versicherungsfall behördliche Erhebungen oder ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren gegen den Produktinhaber eingeleitet worden, so kann die IPA bis zum rechtskräftigen Abschluss dieses Verfahrens die Zahlung aussetzen.

Die in ausländischer Währung entstandenen Kosten werden zum Tageskurs, an dem die Belege bei der IPA eingehen, in Euro umgerechnet. Als Tageskurs gilt der vom Bundesverband deutscher Banken veröffentlichte Währungskurs (Interbankenkurs) der Oanda Currency Services bzw. deren Rechts- oder Vertragsnachfolger, nach jeweils neuestem Stand, es sei denn, der Produktinhaber weist durch einen Bankbeleg nach, dass er die zur Bezahlung der Rechnungen notwendigen Devisen zu einem ungünstigeren Kurs erworben hat.

Darüber hinaus sind die Hinweise zur Zahlung der Entschädigungsleistung der einzelnen Versicherungen in Absatz 2.12 AVB zu beachten.

#### 2.11 Aufrechnung

Der Produktinhaber kann gegen Forderungen der IPA nur aufrechnen, soweit die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Der IPA steht ein Aufrechnungsrecht gegenüber dem Produktinhaber nicht zu.

## **2.12 Versicherungssumme**

Der Versicherungsschutz umfasst die Übernahme der Kosten der Notreparatur einschließlich mitgeführter Kleinteile sowie der Fahrtkosten des beauftragten Dienstleistungsbetriebes bis zu max. 500 EUR je Versicherungsfall. Mitgeführte Kleinteile (wie z.B. Schrauben, Muttern, Schamiere, Ventile oder ähnliches) werden bis maximal 50 EUR je Versicherungsfall übernommen. Der erforderliche Handwerker wird im Namen und im Auftrag des Produktinhabers beauftragt und es werden die Kosten direkt, ohne Vorleistung des Produktinhabers, übernommen. Rechnungsbeträge, die über den Betrag von 500 EUR hinausgehen, sind vom Produktinhaber selbst zu tragen und unter Abzug der bereits im Auftrag der IPA zugesagten Summe an den Handwerker zu entrichten.

Die Übernahme von Kosten durch die IPA für die Versicherungsleistungen in dem Absatz 2.12 AVB ist begrenzt auf insgesamt zwei Versicherungsfälle pro Leistungsjahr.

### **2.12.1 Einbruch**

#### **Korrespondierende AGB: 7.2**

Die IPA übernimmt die Kosten für die Leistungen gemäß des Absatzes 7.2 AGB bis zur in Absatz 2.11 AVB angegebenen Versicherungssumme. Bei Leistungen nach Absatz 7.2 AGB a) gilt dies inklusive der Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch versuchten oder vollbrachten Einbruch funktionsunfähig wurde. Bei Leistungen nach Absatz 7.2 AGB a) und b) gilt dies inklusive der Kosten für mitgeführte Kleinteile.

### **2.12.2 Notfallbargeld nach Kartensperrung**

#### **Korrespondierende AGB: 7.3**

Die IPA veranlasst ein Sofortdarlehen in Höhe des in dem Aufenthaltsland üblichen Tagesbedarfs, max. aber 1.500 EUR, sofern es rechtlich und organisatorisch möglich ist. Die Organisation erfolgt z.B. durch eine Online-Überweisung über einen Finanzdienstleister. Der Produktinhaber muss die verauslagten Kosten innerhalb von 4 Wochen zurückerstatten. Diese Leistung ist gebührenfrei. Das Bargeld ist nur in der am Ort der Auszahlungsstelle gültigen Währung verfügbar.

Der Versicherungsschutz setzt voraus, dass der Produktinhaber die betreffenden Karten bei der M&P zur Registrierung angemeldet und die M&P die Registrierung bestätigt hat. Änderungen, die die registrierten Karten betreffen, sind ebenfalls bei der M&P zu hinterlegen.

Die Leistung setzt die unverzügliche Anzeige des Verlusts der Zahlungskarten bei einer zuständigen Behörde voraus. Der Produktinhaber muss als Voraussetzung zur Leistungserbringung durch die IPA einen Nachweis der polizeilichen Meldung erbringen. Die Leistungserbringung ist ausgeschlossen, wenn:

- a. sich die versicherte Person nicht auf einer Auslandsreise befindet;
- b. die versicherte Person Reisebegleiter hat;
- c. sich die versicherte Person nicht in einer finanziellen Notlage befindet, weil sie auf alternative Zahlungsmittel, wie z. B. über die NFC-Funktion ihres Smartphones, zugreifen kann.

### **2.12.3 Organisatorische Hilfe bei der Kartensperrung**

#### **Korrespondierende AGB: 7.4**

Entstehen zwischen dem Zeitpunkt des Verlustes und der tatsächlichen Sperrung von Kreditkarten oder EC-Karten Schäden, werden diese von der IPA bis zu einem Betrag von 500 EUR übernommen. Dies gilt nicht, sofern das (die) kartenemittierende(n) Unternehmen eine missbräuchliche Nutzung nicht anerkannt hat (haben). Ist vorsätzliches Verhalten des Produktinhabers für den Verlust der Kreditkarte oder EC-Karte ursächlich, leistet die IPA nicht. Im Fall von grob fahrlässigem Verhalten des Produktinhabers behält sich die IPA das Recht vor, ihre Leistung im Sinne des § 81 II VVG in einem der Schwere des Verschuldens des Produktinhabers entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weitere Schäden, die zwischen dem Zeitpunkt des Verlustes und der tatsächlichen Sperrung von Kreditkarten oder EC-Karten eintreten, werden nicht von der IPA übernommen.

### **2.12.4 Schlüsselservice im Notfall**

#### **Korrespondierende AGB: 7.6**

Wenn der Produktinhaber der IPA die Organisation dieser Hilfeleistung überlässt, übernimmt die IPA 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 die IPA Kosten gemäß Absatz 2.11 AVB bis maximal 500 EUR.