

Europ Assistance Kundeninformation

Diese Kundeninformation soll Ihnen einen Überblick über Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief von Strom- und Gaskunden der Stadtwerke Troisdorf der Marke Energieversprechen geben. Bitte beachten Sie, dass die nachfolgenden Informationen nicht abschließend sind. Maßgeblich für den Versicherungsschutz die Allgemeinen Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief, der Gruppenversicherungsvertrag über Haus- und Wohnungsschutzbrief für Gas- und Stromkunden und die gesetzlichen Vorschriften.

Identität und ladungsfähige Anschrift des Versicherers

Europ Assistance Versicherungs-AG
Adenauerring 9
81737 München
(Sitz und ladungsfähige Anschrift)
Registergericht: München HRB 61 405
Vorstand: Josef Woerner (Vors.), Dr. Andreas Steinert
Aufsichtsratsvorsitzende: Dr. Monika Sebold-Bender

Hauptgeschäftstätigkeit

Unsere Hauptgeschäftstätigkeit ist die Versicherung von Beistandsleistungen in Bezug auf Reisen, Fahrzeuge, Haus und Familie.

Aufsichtsbehörde, Garantiefonds

Wir unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

Wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung

Im Rahmen des Versicherungsschutzes helfen wir den versicherten Personen durch Organisation von Unterstützungsleistungen und tragen dafür die entstehenden Kosten unter Beachtung der festgelegten Leistungsgrenzen.

Fälligkeit der Versicherungsleistung und Erfüllung

Die Versicherungsleistungen werden fällig, sobald die versicherte Person ihre Ansprüche angemeldet und uns alle für die Leistungsprüfung erforderlichen Informationen bzw. Unterlagen zur Prüfung eingereicht haben und wir diese Prüfung abgeschlossen haben. Die Erfüllung der Leistung durch die Europ Assistance erfolgt in der Regel durch Organisation von Hilfeleistungen und durch Übernahme bestimmter Kosten durch Überweisung des fälligen Betrages an den von uns beauftragten Dienstleister.

Beendigung des Vertrages, Kündigungsrecht des Versicherungsnehmers

Die Laufzeit der Mobilitätsgarantie endet ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit von 12 oder 24 Monaten. Der Versicherungsvertrag für die Mobilitätsgarantie kann vorzeitig insbesondere von beiden Parteien nach einem Schadenfall und von Ihnen bei Wegfall des versicherten Risikos sowie von uns als Versicherer bei Zahlungsverzug oder bei bestimmten Gefahrerhöhungen oder Obliegenheitsverletzungen gekündigt werden.

Sprachen

In unserem Schriftverkehr kommunizieren wir ausschließlich in deutscher Sprache.

Unsere Einsatzzentrale ist mehrsprachig besetzt und kann die internationalen Organisationsleistungen entsprechend umsetzen.

Beschwerdemöglichkeit

a) Sollte es einmal zu Unstimmigkeiten kommen, wenden Sie sich bitte zu den üblichen Geschäftszeiten an die Beschwerdestelle der Europ Assistance Versicherungs-AG unter:

Telefon: +49 (0)89 55987-298 oder per
Fax: +49 (0)89 55987-155 oder per
E-Mail: kundendialog@europ-assistance.de

Wir werden versuchen, schnellstmöglich eine einvernehmliche Lösung zu finden.

b) Daneben können Sie sich auch an den zuständigen Ombudsmann wenden: Versicherungsombudsmann e. V. Postfach 08 06 32; 10006 Berlin

Telefon: +49 (0)30206058-0

Fax: +49 (0)30 206058-58

E-Mail: info@versicherungsbombudsmann.de

Der Ombudsmann ist zugleich Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bei Versicherungsverträgen mit Verbrauchern und zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern. Der Ombudsmann ist eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Die Möglichkeit zur Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens bleibt unberührt.

c) Zuständige Aufsichtsbehörde:

Beschwerden können Sie außerdem an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn richten.

Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungsschutzbrief von Strom- und Gaskunden der Stadtwerke Troisdorf GmbH der Marke Energieversprechen

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendbare Regelungen

Im Rahmen des nachstehend beschriebenen Umfangs erbringt die Europ Assistance als Versicherer Unterstützungsleistungen und trägt dafür die entstehenden Kosten unter Beachtung der festgelegten Leistungsgrenzen.

2. Begriffsbestimmungen

2.1 Versicherte Person

Jede natürliche Person als Kunde der Stadtwerke Troisdorf der Marke Energieversprechen.

2.2. Versicherungsort

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf die im Strom- bzw. Gasliefervertrag genannte Abnahmestelle innerhalb der Bundesrepublik Deutschland (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.

Versichert sind Sie sowie alle Personen, die mit Ihnen am Versicherungsort in häuslicher Gemeinschaft leben (versicherte Personen). Den versicherten Personen steht die Geltendmachung von Ansprüchen aus dem Versicherungsvertrag ebenfalls zu.

Scheiden Sie als Gas- oder Stromkunde der Stadtwerke Troisdorf aus, erlischt auch der Versicherungsschutz des Haus- und Wohnungsschutzbriefs.

3. Dauer des Versicherungsvertrages

Die Dauer des Versicherungsvertrages richtet sich nach der jeweiligen Laufzeit Ihres Strom- oder Gasliefervertrages.

4. Geltungsbereich

Die Leistungen werden innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erbracht.

5. Verjährung

Die Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und die versicherte Person von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Ist ein Anspruch aus dem Versicherungsvertrag bei der Europ Assistance angemeldet worden, zählt bei der Fristberechnung der Zeitraum zwischen Anmeldung und Zugang der Mitteilung des Versicherers in Textform mitgeteilten Entscheidung beim Anspruchsteller nicht mit, soweit dieser Zeitraum nach Beginn der Verjährung liegt.

6. Risikoträger und zuständiges Gericht

Träger des versicherten Risikos ist Europ Assistance Versicherungs-AG, Adenauerring 9 81737 München.

Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

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 versicherten Personen 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr ein Service-Team unter folgender Rufnummer zur Verfügung: 0800 123 888 444.

2. Welche Hilfe- und Serviceleistungen sind versichert?

2.1 Hilfe- und Serviceleistungen mit Kostenübernahme

2.1.1 Wir erbringen folgende Hilfe- und Serviceleistungen

- Schlüsseldienst im Notfall gemäß Ziffer 3,
- Notfallschloss gemäß Ziffer 4,
- Rohrreinigungsservice gemäß Ziffer 5,
- Elektro-Installateurservice im Notfall gemäß Ziffer 6,
- Sanitär-Installateurservice im Notfall gemäß Ziffer 7,
- Heizungs-Installateurservice im Notfall gemäß Ziffer 8,
- Bereitstellung einer Notheizung gemäß Ziffer 9.

durch einen von uns beauftragten Dienstleister, sofern die jeweiligen Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs erfüllt sind (Versicherungsfall).

2.1.2 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 EUR 1.500.-begrenzt (Jahreshöchstentschädigung).

Sofern die für den einzelnen Versicherungsfall vereinbarte Entschädigungsgrenze oder die vereinbarte Jahreshöchstentschädigung nicht ausreichen, steht es Ihnen oder der 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 versicherten Person gesondert in Rechnung.

2.1.3 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 versicherte Person ohne Abstimmung mit uns einen Dienstleister beauftragen oder die Leistungen selbst erbringen, erstatten wir Ihnen hierfür keine Kosten.

2.1.4 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 Außerhalb eines Versicherungsfalls erbringen wir die Hilfe- und Serviceleistung

- Benennung von Handwerkern gemäß Ziffer 10.

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 Wir übernehmen für die Leistung der Dienstleister keine Haftung.

3. Was ist unter Schlüsseldienst im Notfall zu verstehen?

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

4. Notfallschloss

Wir übernehmen die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig werden sollte, maximal bis 500 Euro je Versicherungsfall.

5. Rohrreinigungsservice 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
- a) die Rohrverstopfung bereits vor Beginn dieses Vertrages vorhanden und einer versicherten Person bekannt war,
 - b) die Ursache für die Rohrverstopfung außerhalb der versicherten Wohnung lag und dies der versicherten Person bekannt war.

6 Was ist unter Elektro-Installateurservice im Notfall zu verstehen?

- 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 Was ist unter Sanitär-Installateurservice im Notfall zu verstehen?

- 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 Hauptahn 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;
 - 7.3.3 die ordentliche Instandhaltung beziehungsweise Wartung der Sanitär-Installationen.

8 Was ist unter Heizungs-Installateurservice im Notfall zu verstehen?

- 8.1 Wir organisieren den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes, wenn in der versicherten Wohnung
 - 8.1.1 Heizkörper wegen eines Defekts an zugehörigen Thermostatventilen nicht in Betrieb genommen werden können;

8.1.2 aufgrund eines Bruchschadens oder einer Undichtigkeit Heizkörper repariert oder ersetzt werden müssen.

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

8.3 Wir erbringen keine Leistungen für die Behebung

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

8.3.2 von Defekten an Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren;

8.3.3 von Schäden durch Korrosion.

9 Was ist unter Bereitstellung einer Notheizung zu verstehen?

9.1 Wir stellen maximal drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizungsanlage in der versicherten Wohnung unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungs-Installateurservice im Notfall (siehe Ziffer 8) nicht möglich ist beziehungsweise hierfür kein Versicherungsschutz besteht. Als Heizperiode gilt hierbei die Zeit 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 Was ist unter Benennung von Handwerkern zu verstehen?

10.1 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,
- Rohrreinigungsfirmen.

10.2 Die Kosten für die Handwerker tragen Sie beziehungsweise die versicherte Person.