

**§ 1 Vertragsgrundlagen**

Es gelten die dem Vertrag zugrunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen VHB 2014 bzw. VGB 2014 (09.14).

**§ 2 Versicherte Personen (Versicherungsnehmer)**

- a) Versicherungsschutz hat der Versicherungsnehmer und alle weiteren in seinem Haushalt lebenden Personen.
- b) Keinen Versicherungsschutz haben alle Personen, die nicht im Haushalt des Versicherungsnehmers leben, insbesondere Besucher, Gäste und Untermieter.

**§ 3 Versicherungsort**

1. Versicherungsschutz besteht für den im Versicherungsschein genannten Versicherungsort.
- a) Zum Versicherungsschutz gehören alle ausschließlich vom Versicherungsnehmer oder einer mit ihm im Haushalt lebenden Personen genutzten Räume auf dem Versicherungsgrundstück, einschließlich Balkone, Loggien, Terrassen und Wintergärten.
2. Versicherungsschutz besteht auch in Büroräumen auf dem Versicherungsgrundstück, die der Versicherungsnehmer ausschließlich beruflich oder gewerblich nutzt.
3. Versicherungsschutz besteht in den vom Versicherungsnehmer allein genutzten Garagen in der Nähe seiner Wohnung.
4. Kein Versicherungsschutz besteht in Gemeinschaftsräumen, Stellplätzen innerhalb von Sammelgaragen sowie anderen Betriebsräumen und Betriebseinrichtungen als die unter Nr. 2 genannten.

**§ 4 Versicherte Leistungen**

1. Der Versicherer erbringt folgende Leistungen:
  - a) Organisation von Fachbetrieben für die Beseitigung einer versicherten Notfallsituation und
  - b) Übernahme der Kosten nach § 5 für die durch uns beauftragten Unternehmen.
2. Der Versicherer erbringt keine Leistungen,
  - a) wenn der Versicherungsnehmer die Notfallsituation vorsätzlich herbeigeführt hat;
  - b) generell für alle Notfallsituationen vor Vertragsbeginn.

**§ 5 Versicherte Kosten**

1. Der Versicherer trägt die entstandenen notwendigen Kosten je Notfallsituation bis zu dem im Versicherungsschein genannten Betrag. Die Zahlung erfolgt direkt an das durch den Versicherer beauftragte Unternehmen.
2. Die Übernahme der Kosten für alle Notfallsituationen, die dem Versicherer innerhalb eines Versicherungsjahres gemeldet werden, ist begrenzt auf das Vierfache des im Versicherungsschein genannten Betrages.
3. Der Versicherer erbringt keine Leistung, wenn der vom beauftragten Unternehmen in Rechnung gestellte Betrag
  - a) den im Versicherungsschein genannten Betrag je Notfalleistung oder
  - b) die im Versicherungsschein genannte Jahresgesamtleistung gemäß Nr. 2 übersteigt.

**§ 7 Schlüsseldienst**

1. Anspruch auf einen Schlüsseldienst besteht, wenn der Versicherungsnehmer nicht in den Versicherungsort nach § 3 gelangen kann, weil
  - a) der Schlüssel für die Wohnungstür und/oder Hauseingangstür abhanden gekommen oder abgebrochen ist oder
  - b) er sich versehentlich ausgesperrt hat.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für das Öffnen der Wohnungstür und/oder Hauseingangstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig geworden ist.

**§ 8 Rohrreinigungsservice**

1. Anspruch auf den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma besteht, wenn
  - a) 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.
  - b) Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn die Ursache für die Rohrverstopfung erkennbar außerhalb des Versicherungsortes nach § 3 liegt.
2. In Erweiterung von Nr. 1 a) besteht Anspruch auf den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma, wenn auf dem Versicherungsgrundstück eines durch den Versicherungsnehmer selbstgenutzten Ein- oder Zweifamilienhauses Abflussrohre verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann.
  - a) Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn die Ursache für die Rohrverstopfung erkennbar außerhalb des Versicherungsgrundstückes liegt.
3. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung nach Nr. 1 a) und Nr. 2.

**§ 9 Sanitär-Installateurservice**

1. Anspruch auf den Einsatz eines Sanitär-Installationsbetriebes besteht, wenn aufgrund
  - a) eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung des WC's oder Urinals oder am Haupthahn das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann;
  - b) eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, an der Spülung des WC's oder Urinals oder am Haupthahn die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts.
3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen
  - a) für den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder Zubehör von Armaturen und Boilern;
  - b) für die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitärinstallation.

**§ 10 Elektro-Installateurservice**

1. Anspruch auf den Einsatz eines Elektro-Installationsbetriebes besteht bei Defekten an der Elektro-Installation.
2. der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts.
3. Der Versicherer übernimmt keine Leistungen für
  - a) die Behebung von Defekten an elektrischen und elektronischen Geräten wie z.B. Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden, Backöfen, Dunstabzugshauben, Heizkesseln, Heizungssteueranlagen, Kühlschränken, Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern;
  - b) die Behebung von Defekten an Stromverbrauchszählern.

**§ 11 Heizungs-Installateurservice**

1. Anspruch auf den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes besteht, wenn aufgrund
  - a) von Defekten an zugehörigen Thermostatventilen Heizkörper nicht in Betrieb genommen werden können;
  - b) eines Bruchschadens oder Undichtigkeit Heizkörper repariert oder ersetzt werden müssen.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts.
3. Der Versicherer übernimmt keine Leistungen für
  - a) die Behebung von Defekten an Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren;
  - b) die Behebung von Schäden durch Korrosion.

## § 12 Elektrische Leih-Heizgeräten

1. Anspruch auf elektrische Leih-Heizgeräte besteht, wenn die Heizungsanlage unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungs-Installateurservice nach § 11 nicht möglich ist.
2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für den Versand und die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte inklusive der zusätzlichen Stromkosten, die durch den Einsatz der Leih-Heizgeräte entstehen.
3. Die Kosten für den Versand der Leih-Heizgeräte werden nicht auf die in § 5 genannten Entschädigungsgrenzen angerechnet.

## § 13 Beseitigung von Wespen-, Bienen- und Hornissennestern

1. Es besteht Anspruch auf fachmännische Beseitigung bzw. Umsiedlung von Wespen-, Bienen- und Hornissennestern.
2. Anspruch auf fachmännische Beseitigung bzw. Umsiedlung Wespen-, Bienen- und Hornissennestern besteht, wenn sich diese auf dem Versicherungsgrundstück eines durch den Versicherungsnehmer selbstgenutzten Ein- oder Zweifamilienhauses befinden.
3. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Beseitigung bzw. Umsiedlung von Wespen-, Bienen- und Hornissennestern nach Nr. 1 und Nr. 2.
4. Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn die Beseitigung bzw. Umsiedlung aus rechtlichen Gründen (z.B. Artenschutz) nicht zulässig ist.

## § 14 Reinigungsservice

1. Anspruch auf den Einsatz eines Reinigungsbetriebes besteht, wenn eine Verpuffung eines Ofens, Ofenrohres oder Kamins stattgefunden hat.
  - a) Die Reinigung umfasst den Boden, die Wände und die Decke, sofern die Verschmutzungen nicht mit herkömmlichen Reinigungsmitteln behoben werden können.
2. Die Kosten für die Reinigung von Inventar werden nicht übernommen.

## § 15 Provisorische Sicherung nach einem Einbruch

1. Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs in den Versicherungsort nach § 3 Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um den versicherten Haushalt vor weiteren Schäden zu schützen, organisiert der Versicherer
  - a) die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch einen Schlüsseldienst oder
  - b) eine provisorische Sicherung von Fenstern durch einen Glasereibetrieb oder
  - c) die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes durch ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen.

## § 16 Ersatzunterkunft bei Unbewohnbarkeit der Wohnung nach einem Versicherungsfall

Wird der Versicherungsort nach § 3 durch einen Versicherungsfall unbewohnbar, organisiert der Versicherer eine angemessene Ersatzwohnung (z.B. Hotel, Pension, Mietwohnung).

## § 17 Kinderbetreuung nach einem Versicherungsfall

1. Ist der Versicherungsort nach § 3 aufgrund eines Versicherungsfalles unbewohnbar, organisiert der Versicherer die Betreuung innerhalb Deutschlands von im Haushalt des Versicherungsnehmers lebenden Kindern unter 16 Jahren für die Dauer von 48 Stunden, wenn eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung steht.
2. Der Versicherer übernimmt die hierdurch entstehenden Kosten.

## § 18 Haustierbetreuung nach einem Versicherungsfall

1. Ist der Versicherungsort nach § 3 aufgrund eines Versicherungsfalles unbewohnbar, organisiert der Versicherer die Unterkunft und Versorgung innerhalb Deutschlands von im Haushalt des Versicherungsnehmers lebenden Haustieren (ausgenommen exotische Tiere) in einer Tierpension bzw. einem Tierheim.
2. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten des Versicherers übergeben werden.

## § 19 Psychologische Betreuung

Im Falle eines Versicherungsfalles besteht Anspruch auf ein telefonisches Erstberatungsgespräch (maximal 45 Minuten) mit einem durch unsere Helpline vermittelten Psychologen.

Diese Helpline ist unter +49 89 50070 5034 an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden erreichbar.

In dringenden Fällen steht ihnen darüber hinaus die allgemeine Telefonseelsorge unter +49 800 111 0111 zur Verfügung.

Bei lebensbedrohlichen Situationen wenden Sie sich bitte an Tel. 112 (Rettungsdienst) bzw. an 116 (Ärztlicher Bereitschaftsdienst).

Es wird keine psychoanalytische oder psychotherapeutische Behandlung durchgeführt, die Psychologen empfehlen Ihnen gegebenenfalls jedoch weitere Behandlungsmaßnahmen.

## § 20 Dokumentendepot

1. AXA Assistance archiviert auf Wunsch des Versicherungsnehmers Kopien wichtiger Dokumente, wie z.B. eine Kopie des Reisepasses, des Personalausweises, des Führerscheins, eines Visums, der Geburtsurkunde, von wichtigen Geschäftsunterlagen, etc. in einem gesicherten Dokumentendepot (vom Dienst ausgenommen sind Kopien von Dokumenten im Zusammenhang mit Zahlungsmitteln, wie z.B. Kopien von Kreditkarten, von Girokarten, etc.).

2. Hierzu sendet der Versicherungsnehmer die entsprechenden Kopien per Einschreiben/Rückschein und mit einem Sperrvermerk versehen an AXA Assistance Deutschland GmbH,  
c/o Dokumentendepot AXA Assistance,  
Garmischer Straße 8-10,  
D-80339 München.

Die Kopien der Dokumente sind in einem separaten Umschlag (max. Größe Din A4) zu verschicken, der mit dem Vor- und Nachname des Versicherungsnehmers, seiner Versicherungsnummer sowie mit einem vom Versicherungsnehmer selbst gewählten Passwort zu vermerken. Dieser Umschlag wird von AXA Assistance sicher verwahrt und nur im Notfall auf Verlangen des Versicherungsnehmers geöffnet.

3. Im Notfall, d.h. bei Verlust oder Diebstahl der originären Dokumente des Versicherungsnehmers, sendet AXA Assistance die entsprechende Kopie auf einen seitens des Versicherungsnehmers gewählten Versandweg an die von ihm genannte Adresse.

4. Mit Beendigung des Versicherungsverhältnisses zwischen dem Versicherungsnehmer und der AXA Assistance werden die verwahrten Kopien automatisch und sicher vernichtet.

## § 21 Verhaltensregeln im Versicherungsfall

1. Der Versicherungsnehmer hat den Versicherer über die von § 7 bis § 14 genannten Notfallsituationen unverzüglich zu informieren.

a) Wird diese Meldepflicht verletzt, entfällt Leistungspflicht des Versicherers, wenn die Verletzung vorsätzlich erfolgt ist.

b) Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Meldepflicht ist der Versicherer berechtigt, die Leistungen in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Dies geschieht nicht, wenn der Versicherungsnehmer nachweist, dass die Meldung ohne grobe Fahrlässigkeit unterblieben ist.

c) Abweichend von a) und b) ist der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung der Meldepflicht für den Umfang der Kosten nicht ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer die Meldepflicht arglistig verletzt hat.