



# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

(AGB) Stand 11.2019

## Wir sind helden.de

Als Assekuradeur haben wir gemeinsam mit unseren Versicherungspartnern moderne Haftpflicht- und Hausratschutzprodukte entwickelt. Wir sind dabei als Versicherungsvertreter nach §34d Abs. 1 GewO (Gewerbeordnung) tätig. Unser gemeinsames Ziel ist es, dir mit modernen Haftpflicht- und Hausratschutzprodukten („Helden Schutz“) finanzielle Sicherheit vor Haftungsrisiken und dem Verlust oder der Beschädigung deines Hausrats zu geben.

Darüber hinaus geben wir dir die Möglichkeit, durch erfolgreiche Empfehlungen des Helden Schutzes deinen jährlichen Versicherungsbeitrag zu reduzieren. Nähere Informationen über uns, unsere Versicherungspartner und den Versicherungsprodukten findest du in unserem Impressum, in den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) und in den Versicherungsbedingungen.

### 1 Geltungsbereich – Erstinformation

- 1.1 Diese AGB sowie die Versicherungsbedingungen, die Bestandteil dieser AGB sind, gelten für alle zwischen dir und uns (helden.de // Insurance Hero GmbH, Kurze Mühren 20, D-20095 Hamburg, E-Mail [help@helden.de](mailto:help@helden.de), Telefon +49 40 228 682 590, Telefax +49 40 228 682 599, Registergericht Hamburg, Handelsregisternummer 139474, IHK Vermittlerregister-Nr. D-8CPR-CYNFZ-14) über unsere Website [www.helden.de](http://www.helden.de) abgeschlossenen Rechtsgeschäfte und -verhältnisse. Alle von uns über unsere Website angebotenen Dienste richten sich ausschließlich an volljährige Verbraucher für ausschließlich private, nicht-gewerbliche Zwecke.
- 1.2 Als Assekuradeur sind wir als Versicherungsvertreter nach §34d Abs. 1 GewO im Vermittlerregister registriert und nach §11VersVermV (Versicherungsvermittlungsverordnung) gesetzlich dazu verpflichtet, dir beim ersten Geschäftskontakt bestimmte Angaben klar und verständlich mitzuteilen. Unser Versicherungspartner für den Helden Schutz sind die NV-Versicherungen VVaG (NV-Versicherungen VVaG, Ostfriesenstraße 1, D-26425 Neuuharlingersiel, Telefon +49 4974 93930, Telefax +49 4974 9393 499, E-Mail [info@nv-online.de](mailto:info@nv-online.de)) und Hiscox S.A. (Hiscox S.A. Niederlassung für Deutschland, Arnulfstr. 31, 80636 München, Telefon +49 89 54 58 01 100, Teleax: +49 89 54 58 01 199, E-Mail [hiscox.info@hiscox.de](mailto:hiscox.info@hiscox.de)), wobei wir uns ausdrücklich vorbehalten, auch mit weiteren Versicherungspartnern zusammenzuarbeiten.

## 2 Helden Schutz – Leistungsübersicht

- 2.1 Du hast über unsere Website die Möglichkeit, ein Profil – entweder selbst oder über Connect-Funktionen anderer Plattformen (zum Beispiel das Facebook-Login) – anzulegen. Wenn du dich selbst anmeldest, musst du deine gültige E-Mail-Adresse und ein selbstgewähltes, sicheres Passwort eingeben. Sobald du ein Profil angelegt hast, übermitteln wir dir unsere Erstinformation per E-Mail.
- 2.2 Wenn du ein Profil angelegt hast, kannst du kostenpflichtig moderne private Haftpflicht- und Hausratschutzprodukte („Helden Schutz“) beantragen. Die jeweiligen Haftpflicht- und Hausratschutzprodukte entwickeln wir mit unseren Versicherungspartnern regelmäßig weiter. Umfang und Bestimmungen der Haftpflicht- und Hausratschutzprodukte kannst du jederzeit unter dem Reiter „Leistungsbeschreibung“ und in den Versicherungsbedingungen einsehen und speichern.
- 2.3 Um deinen Helden Schutz zu beantragen, benötigen wir zunächst einige, aus dem Beauftragungsprozess ersichtliche, wahrheitsgemäße Angaben zu dir (zum Beispiel deine gültige Postanschrift, deine Mobilfunknummer, den gewünschten Beginn deines Helden Schutzes, Angaben zu Vorschäden und Vertragskündigungen durch andere Versicherer und deine Bankverbindung bzw. Kontodaten). Daneben benötigen wir ein SEPA-Lastschriftmandat für die Abbuchung deines Versicherungsbeitrages sowie eine Vollmacht zur Wahrnehmung deiner Interessen im Zusammenhang mit dem Abschluss des Helden Schutzes und optional zur Kündigung deines Altvertrages bei deiner vorherigen Versicherung sowie deine Unterschrift zur Bestätigung, Bevollmächtigung und Beantragung des Helden Schutzes. Diese Daten werden in den Einstellungen zu deinem Profil hinterlegt. Mit der Vollmacht vertreten wir dich aktiv und passiv gegenüber Versicherern und organisieren zum Beispiel das Inkasso deines Versicherungsbeitrages, geben etwaig erforderliche Willenserklärungen für dich ab und nehmen solche entgegen, schließen neue und ändern oder kündigen bestehende Haftpflicht- und/oder Hausratversicherungsverträge. Du kannst die Vollmacht natürlich jederzeit widerrufen. Beachte aber, dass wir dann eventuell keine oder nur eingeschränkte Leistungen für dich erbringen können.
- 2.4 Sobald du deinen Helden Schutz beantragt hast, deine Angaben von uns oder unseren Versicherungspartnern geprüft wurden und deinem Helden Schutz nichts entgegensteht, nehmen wir deinen Antrag an. Du verfügst dann über den Helden Schutz in dem Umfang und nach den Bestimmungen der Versicherungsbedingungen. Wir übermitteln dir zur Bestätigung deine Versicherungspolice mit den Versicherungsbedingungen sowie unsere AGB per E-Mail.

- 2.5 Nachdem dein Helden Schutz aktiviert wurde, erhältst du deinen persönlichen Helden Code. Damit hast du die Möglichkeit, den Helden Schutz deinen Freunden zu empfehlen und deinen Versicherungsbeitrag zu reduzieren: Bei jedem deiner Freunde, der einen eigenen Helden Schutz abschließt und uns dabei deinen Helden Code mitteilt, reduziert sich dein und sein jährlicher Versicherungsbeitrag für die Dauer seines Versicherungszeitraums in jedem Beitragsjahr rechnerisch um einen monatlichen Versicherungsbeitrag (ein Zwölftel). Maximal kann dein jährlicher Versicherungsbeitrag für den Helden Schutz um zwölf Monatsbeiträge reduziert werden. Dafür müssen eure Versicherungsbeiträge vereinbarungsgemäß entrichtet werden. Kündigst du deinen Helden Schutz während eines Versicherungsbeitragsjahres, bekommst du bereits entrichtete Versicherungsbeiträge zurück. Wir buchen dabei den Betrag auf dein Konto zurück, der sich aus der Differenz deines Jahresbeitrags minus des Anteils für den in Anspruch genommenen Versicherungszeitraum ergibt. Kündigt ein von dir empfohlener Freund während eines Versicherungsbeitragsjahres, erhältst du für das Beitragsjahr seiner Kündigung noch eine anteilige Gutschrift für die Tage, für die dein Freund selbst einen Beitrag gezahlt hat. Wir führen dazu ein virtuelles Guthabenkonto, mit dem deine Beitragsreduzierung jedes Versicherungsjahr mit deiner Beitragsabrechnung erfolgt und mit deinem Jahresbeitrag verrechnet wird.
- 2.6 Wenn du über deinen Helden Schutz einen Versicherungsschaden regulieren möchtest, benötigen wir von dir ein Foto des Schadens mit einer möglichst genauen Schadensbeschreibung, eine Schätzung zur Schadenshöhe sowie die Kontaktdaten des Geschädigten, damit wir bzw. unser Versicherungspartner den Schaden regulieren können. Soweit wir zur Schadensregulierung weitere Informationen von dir benötigen, nehmen wir Kontakt mit dir auf, nehmen deine Mitteilungen entgegen und leiten diese an der Schadensregulierung Beteiligte weiter.
- 2.7 Neben der Verpflichtung zur Zahlung des Versicherungsbeitrages entstehen dir keine Kosten für unsere Leistungen. Sämtliche gegenseitigen Rechte und Pflichten, weitere Informationen sowie Umfang und Bestimmungen deines Helden Schutzes kannst du den Versicherungsbedingungen, die Bestandteil dieser AGB sind, entnehmen.

### 3 Widerrufsrecht

#### 3.1 Widerrufsbelehrung

Du kannst deine Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (zum Beispiel Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem du deine Versicherungspolice, diese AGB einschließlich der Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach §7 Abs. 1, 2 des Versicherungsvertragsgesetz in Verbindung mit den §§1 bis 4 der VVG- Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten hast, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten bzw. der unseres Versicherungspartners gemäß §312i Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch. Für Verbraucher gelten neben § 312i Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch die §§ 312 ff. BGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs vor Ablauf der Frist.

Der Widerruf ist zu richten an:

Insurance Hero GmbH, Kurze Mühren 20, D-20095 Hamburg, E-Mail help@helden.de, Telefax +49 40 228 682 599.

#### 3.2 Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten dir den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil des Versicherungsbeitrages, wenn du zugestimmt hast, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil des Versicherungsbeitrages, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Fall einbehalten. Dabei handelt es sich um einen Betrag, der sich wie folgt berechnet:  $\frac{1}{360}$  des Jahresbeitrags multipliziert mit der Anzahl der Tage, an denen Versicherungsschutz bestanden hat. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 90 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurück zu gewähren und gezogene Nutzungen (zum Beispiel Zinsen) herauszugeben sind.

#### 3.3 Muster-Widerrufsformular

Wenn du den Vertrag widerrufen willst, dann kannst du dafür dieses Formular ausfüllen und an uns übermitteln:

An: helden.de // Insurance Hero GmbH, Kurze Mühren 20, D-20095 Hamburg, E-Mail help@helden.de, Telefax +49 40 228 682 599.

„Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*):

Bestellt am \_\_\_\_\_ (\*)/erhalten am \_\_\_\_\_ (\*), Name\* des/der Verbraucher(s),  
Anschritt des/der Verbraucher(s), Unterschrift des/der Verbraucher(s)  
(nur bei Mitteilung auf Papier), Datum.“

(\*) Unzutreffendes bitte streichen

## 4 Sonstige Rechte und Pflichten

- 4.1 Du verpflichtest dich, uns gegenüber alle Angaben vollständig und wahrheitsgemäß zu erbringen sowie sämtlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig nachzukommen.
- 4.2 Darüber hinaus erkennst du an und willigst ein, dass wir unsere Korrespondenz mit dir im Regelfall per E-Mail führen. Hiervon ausgenommen ist lediglich solche Korrespondenz, die der gesetzlichen Schriftform bedarf und von deren Formerfordernis nicht einseitig abgewichen werden kann. Bitte versichere dich und passe deine E-Mail-Einstellungen gegebenenfalls so an, dass E-Mails von uns nicht in deinem SPAM-Ordner eingehen. Daneben erkennst du an und willigst darin ein, dass wir dir jederzeit E-Mail-Benachrichtigungen zu neuen, ähnlichen Produkten von uns zusenden können. Du kannst dem Empfang solcher E-Mail-Nachrichten jederzeit und kostenfrei widersprechen, kontaktiere uns dazu einfach.
- 4.3 Damit wir dir und deinen Freunden unsere Dienste in dem von uns beschriebenen Umfang zur Verfügung stellen können, gewährst du uns und unserem Versicherungspartner das Recht, alle von dir übermittelten Inhalte ausschließlich im Rahmen zur Erbringung unserer Dienste zu nutzen, zu bearbeiten und Dritten einfache Rechte hieran einzuräumen, sofern es zur Erbringung unserer Dienste erforderlich ist (zum Beispiel Webhosting-Dienstleistern unserer Website). Du behältst im Übrigen natürlich selbst alle Rechte an den von dir übermittelten Inhalten.
- 4.4 Du verpflichtest dich, keine Inhalte zu übermitteln, die rechtswidrig, irreführend, böseartig, diskriminierend, pornographisch, bedrohlich, beleidigend, obszön, diffamierend, ethisch anstößig, gewaltverherrlichend, belästigend, für Minderjährige ungeeignet, rassistisch, volksverhetzend, ausländerfeindlich oder sonst verabscheuungswürdig oder verwerflich sind sowie darüber hinaus, alle Inhalte frei von Viren, Würmern, Trojanern oder anderen böseartigen Schadcodes, die die Funktionsfähigkeit unserer Systeme gefährden oder beeinträchtigen können, zu übermitteln.
- 4.5 Wir weisen dich darauf hin, dass dir kein Anspruch auf ein Profil und/oder die Beantragung eines Helden Schutzes zusteht. Wir behalten uns insbesondere vor, dir die Unterhaltung eines Profils oder den Abschluss eines Helden Schutzes zu untersagen. Gleiches gilt für unsere Versicherungspartner. Insbesondere zur Betrugsprävention oder wenn wir ernsthafte und begründete Zweifel an der Richtigkeit deiner Angaben haben oder der Verdacht einer rechtswidrigen, unsere Rechtsverhältnisse beeinträchtigenden Handlungen durch dich besteht, können wir dein Profil oder deinen Helden Schutz vorübergehend oder dauerhaft aussetzen oder sperren.



- 4.6 Wir sind berechtigt, Bestimmungen dieser AGB und den Versicherungsbedingungen, die nicht zu einer wesentlichen Umgestaltung des Vertragsgefüges führen oder dieses berühren (insbesondere Regelungen, die die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit und die Kündigung des Vertrages betreffen), jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Darüber hinaus sind wir berechtigt, unsere Versicherungspartner zu erweitern und/oder zu wechseln oder unseren Kundenbestand, insbesondere die dich treffenden Rechtsbeziehungen, oder die uns aus einem Vertrag nach diesen AGB ergebenden Rechte und Pflichten auf einen anderen Dritten und/oder Versicherungspartner zu übertragen. Darüber hinaus behalten wir uns vor, Gutschriften ganz oder teilweise anzupassen und/oder zu ändern. In diesen Fällen werden wir dich jeweils mindestens acht Wochen vor Inkrafttreten der entsprechend geänderten Bestimmung per E-Mail informieren. Die entsprechende Änderung gilt als genehmigt, wenn du ihr nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der E-Mail per Textform widersprichst. Wir werden dich auf diese Bestimmungen in unserer E-Mail zu der Änderung der entsprechenden Bestimmung besonders hinweisen. Übst du dein Widerspruchsrecht aus, gilt unser Änderungswunsch als abgelehnt. Der Vertrag wird dann ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Unser und dein Recht zur Kündigung bleibt hiervon unberührt.

## **5 Datenschutz**

Die Einzelheiten zum Schutz deiner Daten sowie zur erforderlichen Erhebung, Verarbeitung und Nutzung deiner Daten für die Erbringungen unserer Dienste kannst du unserer Erklärung zum Schutz deiner Daten („Datenschutzerklärung“), die Bestandteil dieser AGB ist, entnehmen.

## **6 Haftung**

- 6.1 Unabhängig von den Bestimmungen unserer Versicherungsbedingungen haften wir nur für Schäden, die dir durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten von uns entstehen und nur auf eine Haftungshöchstsumme in Höhe von EUR 3.000.000,00 auf die unsere Haftung durch unsere Vermögensschadens-Haftpflichtversicherung je Versicherungsjahr begrenzt ist. Ausgenommen von dieser Haftungsbegrenzung sind Schäden, die dir durch die Verletzung von Leben, Körper/Gesundheit oder hinsichtlich der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Nutzung unserer Dienste erst ermöglichen und auf deren Einhaltung du regelmäßig vertrauen darfst, entstehen. In diesen Fällen ist unsere Haftung jedoch – soweit möglich/zulässig – der Höhe nach auf vorhersehbare und vertragstypische Schäden beschränkt.
- 6.2 Du verpflichtest dich, uns, unsere Versicherungspartner und Erfüllungsgehilfen von allen berechtigten Ansprüchen Dritter freizuhalten, die im Zusammenhang mit Verstößen von dir gegen Verpflichtungen nach diesen AGB oder den geltenden Gesetzen geltend gemacht werden und uns alle dadurch entstehenden, angemessenen Kosten zu ersetzen, sofern du diese Verstöße zu vertreten hast.

## 7 Schlussbestimmungen

- 7.1 Wir sind darum bemüht, einen störungsfreien Betrieb unserer Dienste zu ermöglichen und diese möglichst dauerhaft verfügbar zu halten, weisen dich jedoch darauf hin, dass eine vollständige oder lückenlose Verfügbarkeit technisch nicht realisierbar ist und übernehmen daher keine Gewährleistung für einen störungsfreien Betrieb oder eine bestimmte Verfügbarkeit. Wir können insbesondere den Zugang zu unseren Diensten ohne Angabe von Gründen – ganz oder teilweise sowie zeitweise oder auf Dauer – einschränken. Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf Aufrechterhaltung einzelner Funktionalitäten unserer Dienste an sich. Wir sind jederzeit berechtigt, innerhalb unserer Website oder App bereitgestellte Inhalte, Dienste und Funktionalitäten zu ändern, zu entfernen und neue Inhalte, Dienste und Funktionalitäten verfügbar zu machen oder diese insgesamt einzustellen. Das umfasst auch die Einführung neuer (Versicherungs-) Produkte oder deren teilweise oder vollständige Einstellung.
- 7.2 Wir können über unsere Dienste Werbemittel Dritter einbinden. Solche Werbung kann aufgrund der durch dich mitgeteilten Informationen sowie einer Nutzung der Dienste, soweit gesetzlich und über unsere Erklärung zum Schutz deiner Daten („Datenschutzerklärung“) zulässig, gezielt ausgesteuert werden.
- 7.3 Diese AGB, unsere Versicherungsbedingungen sowie unsere („Datenschutzerklärung“) unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss von UN-Kaufrecht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist – soweit zulässig – Hamburg.
- 7.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der Bestimmungen im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich die Bestimmungen als lückenhaft erweisen.
- 7.5 Wenn du mit einer Entscheidung unsere Versicherungspartner nicht zufrieden bist, kannst du dich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden (Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 080632, 10006 Berlin, E-Mail: [info@versicherungsombudsmann.de](mailto:info@versicherungsombudsmann.de)) Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Der ordentliche Rechtsweg bleibt davon unberührt. Bist du mit der Betreuung nicht zufrieden oder treten Meinungsverschiedenheiten auf, kannst du dich auch an die für unsere Versicherungspartner zuständige Aufsichtsbehörde, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, wenden.



Informationen zur Online-Streitbeilegung: Wir weisen auf die Möglichkeit der Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) hin. Die OS-Plattform können Verbraucher als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertraglichen Verpflichtungen, die aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen erwachsen, nutzen.

Die OS-Plattform ist seit dem 15. Februar 2016 unter folgendem Link erreichbar:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.