



**Wertvoll
wie ein
stabiles Netz.**

wir-versichern-sachsen.de

Internet-Schutz

Die Gewissheit, unbeschwert surfen, chatten und shoppen zu können.

Diese Checkliste soll Ihnen einen Überblick geben, welche Leistungsvoraussetzungen bestehen und welche Pflichten Sie erfüllen müssen, um Anspruch auf eine Entschädigungsleistung zu haben. Bitte wählen Sie dazu den Bereich per Mausclick aus, der durch einen Schaden betroffen ist, um weitere Details zu öffnen.

Hinweis: Ausschlaggebend sind die Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen für den Internet-Schutz der Sparkassen-Versicherung Sachsen.

Verluste bei Interneteinkäufen

- Sie haben einen Verlust durch den Kauf einer Ware über das Internet erlitten, da diese nicht oder beschädigt geliefert wurde.
- Die Ware wurde über das Internet gekauft und vollständig von Ihnen bezahlt.
- Die Ware dient dem persönlichen Gebrauch.
- Der Kaufpreis der Ware liegt zwischen 50 Euro und 3.000 Euro.
- Der Kauf liegt mindestens sechs Wochen zurück und Sie haben die Ware bis heute nicht erhalten.
- Der Kauf steht nicht im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit.
- Es handelt sich nicht um folgende Waren:
 - Bargeld, Gold- und Silbermünzen, Schecks, Reiseschecks, sonstige Wertpapiere,
 - Waren im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet Providern,
 - Gutscheine und Eintrittskarten,
 - Strom, Gas,
 - Pflanzen und Tiere,
 - Waffen oder illegal erworbene oder verbotene Waren,
 - Waren im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen, Downloads, (Software-) Lizenzen oder Urheberrechten,
 - Waren, die im Zusammenhang mit entgangenem Gewinn, Zinsverlusten oder Kosten der Rechtsverfolgung geltend gemacht werden.
- Der Verkäufer hat seinen Firmen- oder Wohnsitz innerhalb der Europäischen Union oder in Island, Liechtenstein, Norwegen oder der Schweiz.
- Sie haben Ihre gesetzlich und vertraglich zustehenden Rechte geltend gemacht. Dazu gehören:
 - bei Nicht- oder Falschlieferung:**
Sie haben den Verkäufer der Ware zur Nachlieferung oder zum Umtausch aufgefordert.
 - bei Beschädigung oder Zerstörung:**
Sie haben den Verkäufer zum Umtausch bzw. Nachbesserung oder zur Nachlieferung einer einwandfreien Ware aufgefordert.
- Sie sind nach Unterbleiben oder Fehlschlagen der Nachbesserung oder Nachlieferung vom Kaufvertrag zurückgetreten und haben gegenüber dem Verkäufer eine Kaufpreiserstattung geltend gemacht.
- Sie können uns den Schadenhergang anhand folgender Unterlagen nachweisen:
 - Kontoauszug, Abbuchungsbeleg, Bestellbestätigung, Rechnung,
 - Schriftwechsel mit dem Verkäufer, Händler oder Logistikunternehmen.

Verluste bei Internetverkäufen

- Sie haben einen Verlust durch den Verkauf einer Ware über das Internet erlitten, da ein Dritter die Identität des vermeintlichen Käufers genutzt hat, um Sie zu täuschen. Der Schaden resultiert daraus, dass Sie dem vermeintlichen Käufer einen von ihm bereits erhaltenen Kaufpreis erstatten müssen, ohne dass Sie die Waren wieder erhalten.
- Die Ware wurde über das Internet zum Verkauf angeboten.
- Der Verkaufspreis der Ware liegt bei maximal 3.000 Euro.
- Der Verkauf steht nicht im Zusammenhang mit einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit.
- Es handelt sich nicht um folgende Waren:
 - Bargeld, Gold- und Silbermünzen, Schecks, Reiseschecks, sonstige Wertpapiere,
 - Waren im Zusammenhang mit Abrechnungen von Telefon- oder Internet Providern,
 - Gutscheine und Eintrittskarten,
 - Strom, Gas,
 - Pflanzen und Tiere,
 - Waffen oder illegal erworbene oder verbotene Waren,
 - Waren im Zusammenhang mit Online-Verträgen über Dienstleistungen, Downloads, (Software-) Lizenzen oder Urheberrechten,
 - Waren, die im Zusammenhang mit entgangenem Gewinn, Zinsverlusten oder Kosten der Rechtsverfolgung geltend gemacht werden.
- Der vermeintliche Käufer hat seinen Firmen- oder Wohnsitz innerhalb der Europäischen Union oder in Island, Liechtenstein, Norwegen oder der Schweiz.
- Sie haben die Ware erst nach Zahlungseingang versandt.
- Der vermeintliche Käufer, dessen Zugangsdaten missbraucht wurden, hat den Kaufpreis von Ihnen zurückgefordert.
- Sie haben den Dritten aufgefordert, die Waren zurückzuschicken.
- Sie können uns den Schadenhergang anhand folgender Unterlagen nachweisen:
 - Kontoauszug, Zahlungseingangsbeleg über den Internetverkauf,
 - Beleg über den Versand bzw. die Übergabe der Ware an den Dritten (Betrüger),
 - Beleg über die unberechtigte Kaufpreiszahlung, Kontobelastung beim vermeintlichen Käufer,
 - Schriftwechsel mit dem vermeintlichen Käufer und / oder Dritten (Betrüger).

Identitätsmissbrauch

Der Schaden ist entstanden durch einen der folgenden Fälle:

- Missbrauch von privat genutzten Kredit-, Bank- oder sonstigen Debitkarten beim Bezahlen im Internet
- Missbrauch eines privat genutzten Online-Kundenkontos durch eine vorsätzliche, unerlaubte Handlung eines Dritten mit widerrechtlicher Belastung Ihres Bankkontos
- Missbrauch eines privat genutzten Online-Kundenkontos und Sie sind aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung zur Lieferung einer Ware oder Rückerstattung des Kaufpreises verpflichtet
- beim privaten Online-Banking oder der Nutzung sonstiger elektronischer Bezahlssysteme mit Bank-Funktion (z. B. PayPal, PayDirect)

Einer der vorab genannten Missbrauchstatbestände ist entstanden durch

- Phishing¹
- Pharming²
- Skimming³
- Sie haben die Erstattung des Vermögensschadens nach dem Identitätsmissbrauch gegenüber Ihrem Kreditkarten-, Bank- oder sonstigen Zahlungsinstitut geltend gemacht.

¹ Phishing ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter mit Hilfe gefälschter E-Mails vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft, wobei der Täter typischerweise ein durch die Täuschung über die tatsächliche Identität erlangtes Vertrauensverhältnis ausnutzt. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

² Pharming ist eine Betrugsmethode, bei der sich der Täter durch das Umleiten des Internetnutzers auf gefälschte Webseiten durch Manipulation des Webbrowsers vertrauliche Zugangs- und Identifikationsdaten von arglosen Dritten verschafft. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Online-Verkehr unerlaubte Handlungen vor.

³ Skimming ist eine Betrugsmethode, bei der der Täter – beispielsweise am Bankautomaten – Kartendaten und die PIN ausspäht. Mit den gewonnenen Daten nimmt der Täter unter der Identität des Inhabers im Bankverkehr unerlaubte Handlungen vor.

- Die Erstattung des Schadens wurde vollständig oder teilweise vom Kartenherausgeber oder Zahlungsdienstleister abgelehnt.

Es handelt sich nicht um Schäden, die dadurch entstanden sind, dass:

- Zahlungskarten oder Zugangsdaten bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes in den Besitz eines Dritten gelangt sind,
 - Sie oder eine mitversicherte Person einen Schaden in betrügerischer Absicht unmittelbar oder mittelbar verursacht bzw. ermöglicht haben,
 - Zahlungskarten oder Zugangsdaten durch Beschlagnahme, Entziehung oder sonstige Eingriffe von hoher Hand sowie Pfändung in den Besitz eines Dritten gelangt sind.
- Sie haben das Sperren des betroffenen Kontos veranlasst.
 - Sie haben den Vorfall bei der Polizei zur Anzeige gebracht.
 - Sie nutzen eine Antivirensoftware und können uns auf Verlangen deren Gültigkeit z. B. durch Lizenzschlüssel und Angaben zum Hersteller nachweisen.
 - Sie können uns den Schadenhergang anhand folgender Unterlagen nachweisen:
 - Kontoauszüge oder Belege über die unberechtigten Zahlungen oder Überweisungen,
 - Ablehnungsschreiben Kartenherausgeber, Kreditinstitut oder Zahlungsdienstleister zum Ersatz des Vermögensschadens nach Identitätsmissbrauch,
 - Nachweis über die polizeiliche Strafanzeige,
 - Nachweis über die erfolgte Konten- bzw. Kartensperrung,
 - Nachweis über die eingesetzte Antivirensoftware, Kaufbeleg und Lizenzschlüssel.

Selbstbehalt bei Missbrauch von Zahlungskarten

- Das kontoführende Zahlungsinstitut verlangt den in den Allgemeinen Bedingungen des Instituts geregelten Selbstbehalt nach missbräuchlichem Einsatz Ihrer Zahlungskarte von Ihnen.
- Sie haben die widerrechtliche Belastung des Kontos innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis darüber Ihrem Kreditkartenunternehmen gemeldet.
- Sie haben das Sperren der betroffenen Karte veranlasst.
- Sie haben den Vorfall bei der Polizei zur Anzeige gebracht.
- Sie können uns den Schadenhergang anhand folgender Unterlagen nachweisen:
 - Kontoauszüge oder Belege der unberechtigten Zahlungen / Überweisungen von Ihrem Konto,
 - Belastungsanzeige Ihres Kredit-, Bank- oder Debitkartenherausgebers über den vereinbarten Selbstbehalt nach Missbrauch von Zahlungskarten,
 - Nachweis über die polizeiliche Strafanzeige bei Diebstahl,
 - Nachweis über die erfolgte Konten- bzw. Kartensperrung.

Wiederbeschaffungskosten von Zahlungs- und Identitätskarten

- Ihr Kredit-, Bank- oder Debitkartenherausgeber stellt Ihnen Gebühren für die Neuausstellung von Zahlungskarten in Rechnung. Gleiches gilt, wenn eine Behörde Kosten für neue Identitätsdokumente von Ihnen verlangt.
- Sie sind Opfer eines Identitätsmissbrauchs geworden und Ihre Zahlungskarte (z. B. EC-Karte, Kreditkarte, Debitkarte) wurde aus diesem Grunde gesperrt. Das gilt auch nach Diebstahl der Karte, ohne dass ein Vermögensschaden eingetreten ist.
- Sie können uns den Schadenhergang anhand folgender Unterlagen nachweisen:
 - Kontoauszüge oder Belege der unberechtigten Zahlungen / Überweisungen von Ihrem Konto,
 - Belastungsanzeige Ihres Kredit-, Bank- oder Debitkartenherausgebers über die Gebühren für die Neuausstellung bzw. Wiederbeschaffung der Zahlungskarten,
 - Nachweis über die Kosten für die Neuausstellung bzw. Wiederbeschaffung der Identitätsdokumente,
 - Nachweis über die polizeiliche Strafanzeige bei Diebstahl,
 - Nachweis über die erfolgte Konten- bzw. Kartensperrung.

Sperrung von Karten und Konten

- Sie wurden Opfer eines Identitätsmissbrauchs. Das gilt auch nach Verlust oder Diebstahl Ihrer Karte, ohne dass ein Vermögensschaden eingetreten ist.
- Es handelt sich um eine Zahlungskarte eines deutschen Emittenten (Herausgebers).
- Sie können uns Karten-, Konten- und Emittentendaten nennen.

Datenrettung

- Ihre persönlichen Daten sind nach einer Online-Virusattacke nicht mehr zugänglich, zerstört oder beschädigt.
- Das Endgerät, auf dem die Daten gespeichert sind, befindet sich in Ihrem Besitz.
- Die Daten dienen einem privaten Zweck.
- Sie nutzen eine Antivirensoftware und können uns auf Verlangen deren Gültigkeit, z. B. durch den Lizenzschlüssel oder Angaben zum Hersteller, nachweisen.
- Die Daten waren auf einem Datenträger (z. B. Festplatte oder Speicherkarte) gespeichert.
- Bei den Daten handelt sich nicht um:
 - Lizenzen,
 - Daten, die auf Spielekonsolen gespeichert sind,
 - Daten, zu deren Nutzung Sie oder eine mitversicherte Person nicht berechtigt waren oder es sich um Daten strafrechtlichen Inhalts handelt.

Psychologische Erstberatung nach Cyber-Mobbing

- Sie oder eine mitversicherte Person wurden durch den Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet beleidigt, belästigt, bedrängt oder genötigt. Hierzu gehört auch der Diebstahl Ihrer virtuellen Identität, um in Ihrem Namen Beleidigungen vorzunehmen.

Löschung persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten

- Persönliche Daten wurden gegen Ihren Willen auf einer fremden Website veröffentlicht. Das gilt auch für rechtswidrige Äußerungen, wie z. B. Beleidigungen über Sie.

Juristische Erstberatung nach erfolgloser Datenlöschung

- Das Löschen persönlicher Daten, die gegen Ihren Willen auf einer fremden Website veröffentlicht wurden, verlief im Vorfeld erfolglos.
- Sie hatten uns den Vorfall zum Löschen dieser Daten gemeldet, jedoch konnten wir das Löschen beim Websitebetreiber nicht erreichen.