

## 1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Als Kunde der Stadtwerke Solingen GmbH genießen Sie mit dem **Schutzengel Plus** umfassende Schutzbriefleistungen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Inanspruchnahme dieser Leistungen. Der Vertrag über die Inanspruchnahme dieser Leistungen wird dabei zwischen Ihnen als anspruchsberechtigter Person und den Stadtwerken Solingen GmbH (nachfolgend **SW SG**) geschlossen.

1.2 Verantwortlich für die Erbringung der Leistungen sind die SW SG. Die Abwicklung erfolgt für und im Auftrag der SW SG durch die MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld, Deutschland (nachfolgend MW) und die jeweiligen Kooperationspartner.

1.3 Die Deutsche Schutzbriefgesellschaft ist Namensgeber. MEHRWERK hat eine Namenslizenz für die Deutsche Schutzbriefgesellschaft

## 2. Vertragsschluss und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen

2.1 Als Voraussetzung für den Abschluss des Vertrages gilt, dass

- Sie mindestens 18 Jahre alt sind,
- sich Ihr Hauptwohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland befindet und
- Sie einen Strom- oder Gas-Liefervertrag (Sondervertrag) mit der SW SG neu abschließen.

2.2 Der Vertrag für den **Schutzengel Plus** kann über die SW SG direkt, über das Online-Portal der SW SG, über E-Mail, Fax, Brief oder Telefon zustande kommen.

Der Vertrag kommt durch Bestätigung der SW SG in Textform zustande. Der Vertragstext wird von der SW SG gespeichert und Ihnen nebst einbezogener AGB zugesandt. Diese in den Vertrag einbezogenen AGB sowie die den Versicherungsleistungen zugrunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen können von Ihnen vor Abgabe des Angebotes unter [www.stadtwerke-solingen.de](http://www.stadtwerke-solingen.de) eingesehen und heruntergeladen werden.

2.3 Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen unter dem **Schutzengel Plus** ist, dass

- Sie im Besitz eines gültigen Willkommenspakets sind,
- die Voraussetzungen nach Ziffer 2.1 unverändert vorliegen, und
- Sie den Schaden unter dem **Schutzengel Plus-Service-Center** unverzüglich angemeldet haben. Die Telefonnummer lautet 0212 295-5008

Zudem müssen die weiteren in diesen AGB und den AVB genannten Bedingungen eingehalten werden.

## 3. Leistungsumfang:

3.1 Der **Schutzengel Plus** ist eine Kombination aus service-, rabatt- und versicherungsartigen Leistungen.

### a) Serviceleistungen

Schlüsselfund-Service:

Sie erhalten für Ihren Schlüsselbund einen codierten Schlüsselanhänger. Ein verloren gegangener Schlüsselbund kann hiermit von einem Finder an das **Schutzengel Plus-Service-Center** zurückgeschickt werden. Hier wird der Bund Ihnen zugeordnet und zurückgeschickt. Der Finder erhält einen Finderlohn in Höhe von 15,- €.

### b) Rabattleistungen

Als **Schutzengel Plus**-Kunde erhalten Sie 25% Rabatt auf Elektrogeräte-Reparaturen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie die Reparatur im **Schutzengel Plus-Service-Center** anmelden. Wir nennen Ihnen dann einen Reparaturservice, der die Reparatur ausführt. Um den Reparatur-Rabatt in Anspruch nehmen zu können, reichen Sie bitte anschließend die auf Ihren Namen ausgestellte Original-Reparaturrechnung im Service Center ein. 25% des Rechnungsbetrages, maximal jedoch 300,— € pro Jahr, werden Ihnen innerhalb von vier Wochen erstattet.

### c) Versicherungsartige Leistungen

Als **Schutzengel Plus**-Kunde erhalten Sie organisatorische und finanzielle Hilfe bei Notfall-Reparaturen an Ihrem Haus oder Ihrer Wohnung. Die

Dienste können telefonisch 24 Stunden, 365 Tage im Jahr in Anspruch genommen werden.

**Die nachfolgenden Produktinformationen stellen einen Überblick über die Inhalte des Schutzengel Plus dar, sind jedoch nicht abschließend. Maßgeblich für die Vertragserfüllung sind die dem Gruppenversicherungsvertrag zu Grunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Diese können kostenfrei über das Schutzengel Plus-Service-Center abgerufen werden.**

## 4. Auszug aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen zum Haushaltsschutz – Stand 04/2016:

### a) Versicherungsort (versicherte Wohnung)

1. Der Versicherungsschutz gilt für die im Versicherungsschein bezeichnete Wohnung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland — bei Einfamilienhäusern einschließlich einer Einliegerwohnung, sofern für diese kein separater Hauseingang existiert — des Versicherungsnehmers einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen). Hinsichtlich des Anspruchs auf Entfernung von Wespen- und Hornissennestern sowie Bienenstöcken (n) besteht auch Versicherungsschutz, wenn:

1.1 von einem Teil der Außenfassade sowie

1.2 von einem Gartenhaus oder Schuppen auf dem Grundstück, auf dem der Versicherungsort liegt, durch Wespen-/Hornissennester oder Bienenstöcke eine Beeinträchtigung des Versicherungsortes ausgeht.

2. Ziehen Sie um, geht der Versicherungsschutz auf die neue Wohnung über, es sei denn, diese liegt nicht innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. In diesem Fall endet der Haus- und Wohnungsschutzbrief mit dem Umzug.

### b) Garantieverlängerung

Bei Registrierung bestimmter Neugeräte innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum bei der Deutschen Schutzbriefgesellschaft erhalten Sie über die vom Hersteller des versicherten Gerätes gewährte Garantie hinaus, einem zusätzlichen Schutz von 24 Monaten für bis zu drei Geräte gleichzeitig. Die verlängerte Garantie umfasst eine Vielzahl von elektronischen Haushaltsgeräten (weiße Ware) und Unterhaltungselektronik (braune Ware). Damit die o. g. Sachen eine Garantieverlängerung erhalten, muss

1. der Artikel in Deutschland gekauft worden sein und

2. eine Registrierung des Gerätes innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum über das Registrierungsformular erfolgen. Es gelten die Bedingungen zu der Haushaltsschutz-Garantieverlängerung. Registriert werden können alle handelsüblichen Elektrogeräte mit Ausnahme von Handys und Smartphones.

### c) Schlüsseldienst im Notfall

1. Der Versicherer organisiert das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst), wenn Sie nicht in die versicherte Wohnung gelangen können, weil der Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil Sie sich versehentlich ausgesperrt haben. Nr. 4 a) der AGB gilt entsprechend.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für das Öffnen der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig werden sollte, insgesamt jedoch maximal 150,— € je Versicherungsfall. Nr. 4 a) der AGB gilt entsprechend.

### d) Rohrreinigungsservice im Notfall

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma, wenn in der versicherten Wohnung Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft sind.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung einschließlich notwendiger Ersatzteile, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

#### **e) Sanitärinstallateur-Service im Notfall**

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz eines Sanitärinstallateurbetriebes, wenn

1.1 aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, WC oder Urinal (inklusive WC- und Urinalspülung) oder am Haupthahn der versicherten Wohnung das Kalt- oder Warmwasser nicht mehr abgestellt werden kann;

1.2 aufgrund eines Defekts an einer Armatur, an einem Boiler, WC oder Urinal (inklusive WC- und Urinal-Spülung) oder am Haupthahn der versicherten Wohnung die Kalt- oder Warmwasserversorgung unterbrochen ist.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts einschließlich notwendiger Ersatzteile, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen

3.1 für den Austausch defekter Dichtungen und verkalkter Bestandteile oder von Zubehör von Armaturen und Boilern;

3.2 für die ordentliche Instandhaltung bzw. Wartung der Sanitärinstallation in der versicherten Wohnung.

#### **f) Elektroinstallateur-Service im Notfall**

1. Bei Defekten an der Elektro-Installation der versicherten Wohnung organisiert der Versicherer den Einsatz eines Elektroinstallateurbetriebes.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts einschließlich notwendiger Ersatzteile, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen

3.1 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 allen Haushaltskleingeräten;

3.2 für die Behebung von Defekten an Stromverbrauchszählern.

#### **g) Heizungsinstallateur-Service im Notfall**

1. Der Versicherer organisiert den Einsatz eines Heizungsinstallateurbetriebes, wenn

1.1 Heizkörper in der versicherten Wohnung wegen Defekten an zugehörigen Thermostatventilen nicht in Betrieb genommen werden können;

1.2 aufgrund eines Bruchschadens oder Undichtigkeit Heizkörper in der versicherten Wohnung repariert oder ersetzt werden müssen.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Behebung des Defekts, einschließlich notwendiger Ersatzteile, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall. Der Versicherer erbringt keine Leistungen

2.1 für die Behebung von Defekten an Heizkesseln, Brennern, Tanks und Heizungsrohren;

2.2 für die Behebung von Schäden durch Korrosion.

#### **h) Notheizung**

1. Der Versicherer stellt maximal drei elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung, wenn während der Heizperiode die Heizungsanlage in der versicherten Wohnung unvorhergesehen ausfällt und eine Abhilfe durch den Heizungsinstallateur-Service im Notfall gem. 4 h) nicht möglich ist.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall. Nicht ersetzt werden zusätzliche Stromkosten, die durch den Einsatz der Leihheizgeräte entstehen.

#### **i) Schädlingsbekämpfung**

1. Bei Befall der versicherten Wohnung durch Schädlinge, der aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann, organisiert der Versicherer die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Schädlingsbekämpfung, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

3. Als Schädlinge gelten ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischchen.

#### **j) Entfernung von Wespen- und Hornissennestern sowie Bienenstöcken**

1. Der Versicherer organisiert die fachmännische Entfernung bzw. Umsiedlung von Wespen- und Hornissennestern sowie Bienenstöcken, die sich im Bereich der versicherten Wohnung befinden.

2. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespen oder Hornissennests oder Bienenstocks, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

3. Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn

3.1 sich das Wespen- oder Hornissennest oder der Bienenstock in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht der versicherten Wohnung zugeordnet werden kann;

3.2 die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespen- oder Hornissennests oder Bienenstocks aus rechtlichen Gründen, z. B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist;

3.3 das Wespen- oder Hornissennest oder der Bienenstock mit Willen des Versicherungsnehmers oder einer anderen versicherten Person in den Bereich der versicherten Wohnung gelangt ist.

#### **k) Ausfall der Wohnung**

Wird das versicherte Objekt durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden unbenutzbar,

1. organisiert der Versicherer eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dgl.) und übernimmt die Übernachtungskosten bis zu dem Tag, an dem das versicherte Objekt wieder bewohnbar wurde, maximal jedoch 500,— €,

2. organisiert der Versicherer innerhalb Deutschlands die Betreuung von Kindern unter 16 Jahren, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen so lange, bis sie anderweitig, z. B. durch einen Verwandten übernommen werden kann. Die hierdurch entstehenden Kosten werden bis maximal 500,— € übernommen,

3. organisiert der Versicherer innerhalb Deutschlands die Unterbringung und Versorgung von Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen. Die Unterbringung erfolgt in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim. Voraussetzung ist

in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten des Versicherers übergeben werden. Der Versicherer übernimmt die

Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Tiere bis zu 500,— € je Versicherungsfall,

4. organisiert der Versicherer die Einlagerung Ihrer Möbel und benennt ein geeignetes Speditionsunternehmen. Die Kosten hierfür werden nicht übernommen.

5. organisiert der Versicherer die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes. Es wird ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen beauftragt. Die Kosten für die Bewachung und Sicherung werden nicht übernommen. Der Versicherer erbringt keine Leistungen für Schäden, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren, oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

#### **l) Versuchter oder vollbrachter Einbruch**

Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs in das versicherte Objekt Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um das versicherte Objekt vor weiteren Schäden zu schützen,

1. organisiert der Versicherer die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst). Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Sicherung der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch den versuchten oder vollbrachten Einbruch funktionsunfähig wurde, insgesamt jedoch maximal 500,— € je Versicherungsfall,

2. organisiert der Versicherer die provisorische Sicherung von Fenstern durch eine Fachfirma (Glasereibetrieb) und übernimmt die Kosten für die Sicherung der Fenster durch den Glasereibetrieb einschließlich mitgeführter Kleinteile, insgesamt jedoch maximal 500,— € je Versicherungsfall,

3. organisiert der Versicherer die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes. Es wird ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Un-

ternehmen beauftragt. Die Kosten für die Bewachung und Sicherung werden nicht übernommen. Der Versicherer erbringt keine Leistungen für Schäden, die bereits vor

Vertragsbeginn vorhanden waren, oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

#### **m) Dachbeschädigungen durch Sturm**

Sind durch Sturm ab Windstärke 8 Beschädigungen am Dach des versicherten Objektes eingetreten und besteht die Gefahr, dass dadurch weitere Schäden am versicherten Objekt auftreten können, organisiert der Versicherer die provisorische Sicherung des Daches durch eine Fachfirma und übernimmt die dadurch entstehenden Kosten inklusive mitgeführter Kleinteile, insgesamt jedoch maximal 500,— € je Versicherungsfall.

#### **n) Datenrettung**

1. Der Versicherer organisiert die Datenrettung von der Festplatte eines privat genutzten PC, wenn

1.1 die Daten nach einem Hardwaredefekt nicht mehr abrufbar sind und gesichert werden müssen,

1.2 ein Datenverlust aufgrund schädlicher Programme (z. B. Viren oder Würmer) eingetreten ist.

2. Die Datensicherung kann von PCs mit den Betriebssystemen Apple, Linux (Version extend 2 oder höher), Microsoft oder Novell vorgenommen werden. Die Datenrettung erfolgt ausschließlich von Festplatten der Größe 2,5 Zoll und 3,5 Zoll.

3. Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Datenrettung, maximal jedoch 500,— € je Versicherungsfall.

#### **o) Allgemeine Leistungsbegrenzungen**

1. Die Übernahme von Kosten durch den Versicherer gemäß 4 b) bis n) ist auf insgesamt zwei Versicherungsfälle begrenzt, die innerhalb eines Versicherungsjahres beim Notfall-Telefon gemeldet werden. Von dieser Jahreshöchstleistung unberührt bleiben reine Serviceleistungen.

2. Diese Versicherung gilt subsidiär; ein Anspruch auf die Übernahme der Kosten besteht nicht, wenn der Begünstigte Entschädigung aus einer gleichlaufenden, anderen, eigenen oder fremden Versicherung, die vor oder nach dieser Versicherung abgeschlossen wurde, in Anspruch nehmen kann.

#### **5. Ihre Verpflichtungen bei Leistungsinanspruchnahme:**

5.1 Zeigen Sie den Schaden unverzüglich unter Nennung Ihrer Kundennummer unter dem **Schutzengel** Plus-Service-Center an und stimmen sich mit dem **Schutzengel**-Plus Team darüber ab, ob und welche Leistungen erbracht werden. Wir unterhalten einen Notdienst, der 24 Stunden, 365 Tage im Jahr für Sie erreichbar ist. Die Telefonnummer des **Schutzengel** Plus-Service-Centers ist am Ende dieser AGB genannt.

**Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine Kosten erstatten, wenn wir die Organisation der Leistung nicht veranlasst haben!**

5.2 Halten Sie den Schaden so gering wie möglich und beachten Sie unsere Weisungen.

5.3 Gestatten Sie uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht, und legen Sie uns Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vor.

5.4 Unterstützen Sie uns bei der Geltendmachung der aufgrund unserer Leistungen auf uns übergegangenen Ansprüche gegenüber Dritten und händigen Sie uns die hierfür benötigten Unterlagen aus.

#### **6. Folgen, falls Sie Ihren Verpflichtungen nicht nachkommen:**

6.1 Wird eine dieser Verpflichtungen arglistig verletzt oder werden wir arglistig über Tatsachen getäuscht, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung sind, verlieren Sie den **Schutzengel** Plus-Schutz für den geltend gemachten Schaden.

6.2 Wird eine dieser Verpflichtungen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung ist, vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, können die Leistungen des **Schutzengel** Plus-Schutzes gekürzt werden oder gar entfallen, es sei denn Sie können nach-

weisen, dass die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt, Umfang oder die Feststellung des Versicherungsfalls ursächlich war. Bei vorsätzlicher Verletzung behalten Sie den Versicherungsschutz nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, unsere Interessen ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn Sie kein erhebliches Verschulden trifft.

#### **7. Beendigung des Vertrages**

7.1 Die Laufzeit des Vertrages **Schutzengel** Plus entspricht der des mit der SW SG neu abgeschlossenen Strom- oder Gas-Liefervertrages (Sondervertrag).

7.2 In den ersten drei Monaten der Vertragslaufzeit (Probezeit) kann der Vertrag **Schutzengel** Plus jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Danach richten sich die Kündigungsmöglichkeiten nach dem neu abgeschlossenen Strom- oder Gas-Liefervertrages (Sondervertrag).

7.3 Die SW SG sind bei Nichtzahlung des Jahresbeitrages nach Fälligkeit und fruchtlosem Ablauf einer zur Zahlung gesetzten Frist von mindestens 14 Tagen berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

#### **8. Haftung**

8.1 Für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Fall der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie haften die SW SG unbegrenzt.

8.2 Im Übrigen haften die SW SG in Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. In diesen Fällen ist ein Schadensersatz auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

8.3 In den Fällen in denen die SW SG nach diesem 8.2 beschränkt haften ist die Haftung zudem für jeden Einzelfall auf einen Höchstbetrag von Euro 5.000,00 und insgesamt auf eine Höchstsumme von Euro 50.000,00 je Kalenderjahr beschränkt.

#### **9. Datenschutz**

Zur Umsetzung des Vertrages „**Schutzengel** Plus“ werden Ihre personenbezogenen Daten – auf der Grundlage einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Maßgabe des Art. 28 DSGVO – von der MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld im Auftrag von der SW SG erhoben, verarbeitet und genutzt. Die Bestimmungen der der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung) des Bundesdatenschutzgesetzes (neu) werden dabei gewahrt.

**Der Schutzengel Plus der SW SG bietet Ihnen unter dem Schutzengel Plus-Service-Center, 0212 295-5008, eine schnelle und unbürokratische Organisation von Reparaturen in Ihrer Wohnung oder Ihrem Haus im Notfall. Ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit garantiert Ihnen ein hochqualifiziertes und -motiviertes Team. Wenn Sie trotzdem mit der Betreuung nicht zufrieden sind oder Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auftreten, wenden Sie sich bitte an: Stadtwerke Solingen, Kunden-Center, Beethovenstr. 210, 42655 Solingen, Telefon 0212 295-5008**