

fragWILHELM GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Präambel:

Wer wir sind? Was wir tun?

Wir, die fragWILHELM GmbH, sind Betreiberin der Internet-Plattform www.fragwilhelm.de. Wir sind als Maklerin für Versicherungen im Sinne des § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung tätig und im Versicherungsvermittlerregister unter der Nummer D-FNU3-KS1E3-58 registriert. Wir sind im Handelsregister des Amtsgerichts Wiesbaden unter der Nummer HRB 30224 eingetragen.

Was tun wir für dich?

Deine bestehenden Verträge kannst Du auf unserem Portal online verwalten. Dies kann sowohl auf einem Desktop als auch auf mobilen Endgeräten per App erfolgen.

Wir vertreten dich gegenüber den Versicherern und sind berechtigt, alle notwendigen Willenserklärungen abzugeben und entgegenzunehmen, die deine Versicherungsverträge betreffen. Hierzu gehört insbesondere:

- neue Verträge abzuschließen,
- bestehende Verträge zu ändern und
- bestehende Verträge zu kündigen.

Hierzu hast du uns eine gesonderte Maklervollmacht gegeben. Wir handeln immer nur mit deinem ausdrücklichen Einverständnis.

1. Was regeln die Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

1.1 Diese Bedingungen (im Folgenden „AGB“) regeln das gesamte vertragliche Verhältnis zwischen dir (im Folgenden auch "Kunde") und uns (im Folgenden auch "Makler"). Die AGB gelten für sämtliche Geschäfte, die du über unsere Internet-Plattform, per App oder im direkten Kontakt mit uns tätigst. Dies natürlich nur unter der zwingenden Voraussetzung, dass die AGB vor Abschluss des Geschäfts auch wirksam Bestandteil des Vertrags wurden. Die AGB werden nur dann Bestandteil des Vertrags zwischen dir und uns, wenn wir dich vor Vertragsschluss ausdrücklich auf die AGB hinweisen und du die Möglichkeit hast, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen.

1.2 Die AGB gelten in der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Du findest diese AGB online unter: <http://www.fragwilhelm.de/agb>

1.3 Abweichende AGB gelten nur, wenn wir diesen schriftlich zugestimmt haben.

1.4 Wir müssen dir nach § 11 Abs. 1 Versicherungs-Vermittlungs-Verordnung Informationen beim ersten Kontakt geben. Diese Erst-Information kannst du auch unter <https://www.fragwilhelm.de/de/erstinformation> abrufen und herunterladen.

2. Wie kannst du unser Portal nutzen?

2.1 Du kannst auf unserer Internet-Plattform bzw. App bestehende Versicherungen einfach und digital verwalten. Du kannst deine Verträge auch optimieren oder neue Versicherungsverträge abschließen. Du kannst unsere Internet-Plattform bzw. App kostenlos nutzen und die Nutzung jederzeit beenden.

2.2 Wenn du dich auf unserer Internet-Plattform bzw. App anmeldest und unsere Leistungen nutzt, ändert sich an deinen Versicherungsverträgen nichts. Wir übernehmen nicht automatisch deine Versicherungsverträge oder verändern diese.

2.3 Wir werden nur als Makler für dich tätig, wenn du uns eine Maklervollmacht erteilst und uns somit ausdrücklich beauftragst für dich in Versicherungsangelegenheiten tätig zu werden. Wenn du uns entsprechend beauftragt hast, können wir mit der Maklervollmacht für dich wie folgt tätig werden:

- bestehende Verträge in unserer Internet-Plattform bzw. App aufnehmen und dir anzeigen,
- alle notwendigen Willenserklärungen abgeben und entgegennehmen, die deine Versicherungsverträge betreffen, insbesondere:
 - neue Verträge abschließen,
 - bestehende Verträge ändern und
 - bestehende Verträge kündigen.

2.4 Wir sind darum bemüht, dir unsere Dienste jederzeit bestmöglich zugänglich zu machen. Wir schulden oder garantieren dir aber nicht, dass du unsere Internet-Plattform oder App immer erreichen kannst.

Wir haften nicht, außer im Fall eines vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns, für Ausfälle aus:

a) technischen Gründen, z.B.:

- gestörte Hardware,
- fehlerhafte Software,
- Wartungs-Arbeiten.

b) Gründen, die wir nicht beeinflussen können, z.B.:

- höhere Gewalt,
- Verschulden durch Dritte.

3. Welche Regeln musst du beachten, wenn du unser Portal nutzt?

3.1 Um unsere Dienste zu nutzen, musst du dich auf unserer Internet-Plattform bzw. App registrieren. Durch deine Registrierung kommt zwischen dir und uns ein Nutzungsvertrag zustande. Die Einzelheiten zur Nutzung sind in diesen AGB geregelt.

3.2 Registrieren dürfen sich nur folgende unbeschränkt geschäftsfähige Personen:

- volljährige natürliche Personen,
- Personen-Gesellschaften,
- juristische Personen.

Personen-Gesellschaften und juristische Personen müssen sich durch eine vertretungsberechtigte Person unter Angabe des Vor- und Zunamens registrieren.

3.3 Wenn du dich registrierst, musst du alle Fragen vollständig und wahr beantworten. Daten musst du ebenfalls vollständig und richtig angeben. Wenn wir Zweifel daran haben, dass die Angaben nicht richtig und vollständig sind, können wir deine Registrierung jederzeit rückgängig machen. Im Hinblick auf die Speicherung von Daten über die Geschäftsbeziehung hinaus gelten unsere Datenschutzerklärungen. Diese kannst du unter www.fragwilhelm.de/de/datenschutz (Nutzung Internet-Plattform) bzw. www.fragwilhelm.de/de/app/datenschutz (Nutzung App) einsehen und herunterladen. Du hast keinen Anspruch auf ein Nutzerkonto. Wir können deinen Zugang auch übergangsweise sperren. Dabei beachten wir deine und unsere Interessen in gleichen Maßen. Wenn wir dein Nutzerkonto sperren, informieren wir dich in Textform darüber. Textform bedeutet: E-Mail, SMS oder Fax, nicht unbedingt Brief.

3.4 Wenn unsere Internet-Plattform bzw. App ein entsprechendes Angebot vorsieht, ermöglicht sie dir Folgendes: Du kannst kostenlos und unverbindlich nach einer passenden Versicherung suchen. Außerdem kannst du bestehende Verträge übersichtlich verwalten und optimieren. Dabei werden objektive^A und anerkannte^A Bewertungsmaßstäbe für Versicherungsprodukte berücksichtigt.

3.5 Du kannst außerdem deine bestehenden Versicherungen auf Nutzen und Vollständigkeit prüfen. Dieses Prüfungsverfahren erfolgt anhand objektiver und allgemein anerkannter Maßstäbe. Bitte beachte Folgendes: Im Lauf der Zeit kann sich dein Bedarf verändern. Eine bestehende Versicherung kann zu einem späteren Zeitpunkt deines Lebens nicht mehr deinen Bedürfnissen entsprechen. Sie kann auch von den von der Software zugrunde gelegten Maßstäben abweichen. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass bestehende Verträge, die wir in die Betreuung übernehmen, bei Abschluss:

- die geeignetste,
- die beste,
- die sinnvollste Wahl für dich dargestellt haben.

3.6 Die Nutzung unserer Internet-Plattform bzw. App kann eine Beratung nicht unbedingt ersetzen. Daher bieten wir dir auf Wunsch an, dich individuell zu beraten. Der notwendige Kontakt hierfür kann über verschiedene Kanäle erfolgen. Wir beraten dich insbesondere telefonisch, per Chat oder Video-Call.

3.7 Wenn wir deine Verträge verwalten oder dich beraten sollen, musst du uns eine Maklervollmacht erteilen.

Eine Maklervollmacht berechtigt uns unter anderem:

- Deine bestehenden Versicherungsverträge bei den Versicherern einzusehen und
- die Daten deiner bestehenden Versicherungsverträge in unser System zu übertragen.

Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die Daten, die wir von den Versicherern erhalten, vollständig oder richtig sind.

3.8 Du verpflichtest dich, die angebotenen Dienste nur entsprechend deren Zweck zu verwenden. Du darfst die Software nicht in deine eigenen Computer-Programme einbringen oder mit diesen

- zusammensetzen,

- verkaufen,
- vermieten,
- verleihen,
- vertreiben,
- unterlizenzieren,
- in weitere Programme integrieren,
- mit weiteren Programmen verknüpfen,
- für illegale Zwecke verwenden.

3.9 Wir sind jederzeit berechtigt:

- die Bereitstellung der Internet-Plattform bzw. App einzustellen oder
- dein Recht zur Nutzung dieser zu beenden.

Dies gilt insbesondere dann, wenn du gegen die Nutzungsbedingungen verstößt.

3.10 Du kannst jederzeit verlangen, dass wir dein Nutzerkonto löschen. Im Hinblick auf die Speicherung von Daten über die Geschäftsbeziehung hinaus gelten unsere Datenschutzerklärungen. Diese kannst du unter www.fragwilhelm.de/de/datenschutz (Nutzung Internet-Plattform) bzw. www.fragwilhelm.de/de/app/datenschutz (Nutzung App) einsehen und herunterladen.

3.11 Du bist für das sichere Aufbewahren deiner Zugangsdaten zuständig. Du musst die Zugangsdaten vertraulich behandeln. Das bedeutet, dass du die Daten geheim halten musst. Dritte dürfen diese nicht einsehen. Besteht ein Verdacht auf Missbrauch der Daten, musst du uns dies sofort mitteilen. Bitte schicke uns hierfür eine formlose E-Mail an service@fragwilhelm.de.

3.12 Du musst entsprechende Vorkehrungen treffen, deine auf unserer Internet-Plattform bzw. App verwendeten Daten zu sichern. Gemeint sind alle Daten, die von dir dort:

- eingegeben,
- hochgeladen,
- gespeichert,
- anderweitig an uns übersandt oder
- von uns an dich versandt wurden.

Diese Daten und Inhalte musst du regelmäßig und gefahrenstprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen. Dies dient dazu, dass du bei Verlust von Daten und Informationen diese selbst wiederherstellen kannst.

3.13 Wir dürfen telefonische Gespräche mit dir aufnehmen und speichern. Dies erfolgt aufgrund gesetzlicher Pflichten und zum Zweck des Nachweises. Auf Nachfrage am Beginn des Telefonats kannst du den Mitschnitt des Gesprächs explizit ablehnen. Unsere Mitarbeiter können die Gespräche nachträglich anhören. Wir sind berechtigt, Niederschriften der Aufzeichnungen anzufertigen. Sollte es zum Rechtsstreit kommen, können wir die Gespräche nur dann als Beweis verwenden, wenn du den Mitschnitt nicht ausdrücklich abgelehnt hast.

4. Was gilt für die Maklervollmacht?

4.1 Für die Erteilung deiner Maklervollmacht stehen zwei Wegen zur Verfügung:

a) Digitale Unterschrift:

Wir erfassen deine Unterschrift digital und tragen sie in die Maklervollmacht ein. Wir können auch andere Verfahren verwenden, um deine Unterschrift zu digitalisieren.

b) Eigenhändige Unterschrift:

Du unterschreibst die Maklervollmacht eigenhändig und sendest uns die unterschriebene Maklervollmacht per Post zu.

4.2 Wir speichern deine Unterschrift in unserem System. Wir nutzen deine Unterschrift auch für andere Dokumente, nachdem du der Nutzung zuvor ausdrücklich zugestimmt hast. Wir leiten die unterschriebene Maklervollmacht – falls erforderlich – an Versicherer oder andere berechtigte Dritte weiter.

4.3 Wir haben das Recht, eine Vollmacht jederzeit und ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

4.4 Der Umfang der Maklervollmacht richtet sich nach deinem jeweiligen Auftrag. Sie entspricht in Ausmaß und Reichweite einer für diese Branche üblichen Maklervollmacht. Die Maklervollmacht erstreckt sich zum Beispiel auf:

- Beschaffung deiner Daten,
- Betreuung und Verwaltung deiner Verträge,

- Vermittlung von neuen Verträgen,
- Unterstützung beim Regulieren von Schäden.

4.5 Du kannst die Vollmacht jederzeit widerrufen.

5. Wie vermitteln wir dir eine passende Versicherung?

5.1 Du kannst uns beauftragen, Versicherungsverträge für dich abzuschließen. Dann sind wir verpflichtet, unserem Vorschlag eine hinreichende Anzahl von auf dem Markt angebotenen Verträgen und Versicherern zugrunde zu legen. Darauf aufbauend geben wir dir einen fachlichen Rat, welcher Vertrag geeignet erscheint, deine Bedürfnisse zu erfüllen. Dies gilt nicht, wenn wir im Einzelfall vor Abgabe der Vertragserklärung auf eine begrenzte Auswahl von Unternehmen und Produkten hinweisen.

5.2 Wenn wir dich auf eine begrenzte Auswahl hinweisen, teilen wir dir mit, auf welcher Markt- und Informationsgrundlage unser Vorschlag erfolgt. Außerdem teilen wir dir die Namen der zugrunde gelegten Unternehmen mit. Auf diese Pflicht kannst du durch eine gesonderte schriftliche Erklärung verzichten.

5.3 Wir vermitteln dir nur Verträge, die deinen individuellen Bedürfnissen entsprechen. Unsere Vorschläge basieren unter anderem auf diesen Kriterien:

- dem Verhältnis von Preis und Leistung,
- der Zuverlässigkeit beim Bearbeiten von Schäden und
- unsere Expertise.

5.4 Wir können Lebensversicherungen und Dienstleistungen mit Anlagezweck nur dann vermitteln, wenn du dich identifizierst. Dazu musst du deine Identität durch einen gültigen amtlichen Ausweis nachweisen. Der Ausweis muss ein Lichtbild enthalten und die Pass- und Ausweispflicht erfüllen.

5.5 Wir vermitteln dir nur Verträge von Unternehmen:

- die unter Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stehen und
- deren Regelwerk in deutscher Sprache verfasst ist.

Auch ausländische Versicherer sind in Deutschland tätig. Die Produkte dieser Unternehmen vermitteln wir nur, wenn deren Angebot und Zuverlässigkeit mit einem deutschen Unternehmen vergleichbar sind. Eine Pflicht hierzu besteht nicht.

Einige Unternehmen, sogenannte Direktversicherer, vertreiben ihre Produkte nur selbst. Diese lassen den Abschluss von Verträgen durch Dritte nicht zu. Wir weisen darauf hin, dass wir diese Verträge nicht vermitteln können.

5.6 Du musst alle Angaben, die wir für eine vertragsgemäße Beratung und Verwaltung benötigen, wie folgt übermitteln: wahrheitsgemäß und innerhalb der geforderten Frist.

5.7 Wenn du mitwirken musst, zum Beispiel einen Antrag unterschreiben, musst du:

- alle geforderten Erklärungen,
- auf unsere Aufforderung oder auf Aufforderung des Versicherers
- ohne Verzug abgeben.

6. Wie verständigen wir uns mit dir?

Wir verständigen uns mit dir elektronisch. Ausgenommen davon sind lediglich Erklärungen, die der gesetzlichen Schriftform unterliegen. Davon dürfen wir nicht abweichen.

7. Haftung: In welchen Fällen und in welcher Höhe haften wir?

7.1. Unsere Haftung ist mit Ausnahme der in den §§ 60, 61 VVG geregelten Beratungs- und Dokumentationspflichten wie folgt begrenzt: Wir haften bis zu einem Betrag von 1.500.000 Euro je Schadenfall, wenn wir vertragliche Pflichten infolge leichter Fahrlässigkeit verletzen. In diesen Fällen haften wir außerdem bis zu höchstens 3.000.000 Euro für alle Schadenfälle eines Versicherungsjahres. Wir beschränken unsere Haftung, weil in der genannten Höhe eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung besteht.

7.2. Wir haften aber in folgendem Fall: wenn wir wesentliche Vertragspflichten infolge leichter Fahrlässigkeit verletzen. Wesentlich sind Vertragspflichten:

- deren Erfüllen die Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und
- auf deren Erfüllen du dich deshalb regelmäßig verlassen darfst.

Unsere Haftung ist aber wie folgt begrenzt: Wir haften höchstens bis zur Höhe des im Zeitpunkt des Vertragsschlusses typischen, vorhersehbaren Schadens. Wir haften nicht für ausbleibenden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn und daraus entstandene mittelbare Schäden.

7.3 In unbegrenzter Höhe haften wir nur für Schäden:

- die sich aus den in den §§ 60, 61 VVG geregelten Beratungs- und Dokumentationspflichten ergeben,
- die wir vorsätzlich und grob fahrlässig herbeigeführt haben oder
- aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

7.4 Für Mängel oder Fehler an der Internet-Plattform bzw. App haften wir nur, wenn wir diesen Mangel oder Fehler arglistig, vorsätzlich oder grob fahrlässig verschwiegen haben.

7.5 Wir haften nicht für Störungen, die wir nicht beeinflussen können. Dazu gehören zum Beispiel:

- überlastete Leitungen oder
- Ausfall von Telekommunikations-Verbindungen.

7.6 Die hier dargestellten Begrenzungen unserer Haftung gelten ebenso für:

- unsere Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen und
- sonstige Dritte, die uns helfen, unsere Pflichten zu erfüllen.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Wenn eine Regelung dieser AGB unwirksam sein sollte, bleiben alle weiteren Abschnitte wirksam. Auch bereits bestehende (Versicherungs-)Verträge bleiben unberührt. Die unwirksame Regelung entfällt ersatzlos. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung hierzu. Stellt sich heraus, dass in den AGB Regelungslücken bestehen, bleiben alle weiteren Abschnitte wirksam. Auch die bereits bestehenden Verträge bleiben wirksam.

8.2. Wenn wir diese AGB ändern, geschieht dies – sofern nicht lediglich rechtlich vorteilhaft für dich – wie folgt: Bevor die angepassten AGB gültig werden, senden wir dir die geänderten Abschnitte oder AGB in Textform zu. Wir weisen dich gesondert auf die neuen Passagen und das Datum des geplanten Inkrafttretens hin. Außerdem räumen wir dir eine sechswöchige Frist zum Widerspruch ein. Diese Frist beginnt, wenn du unsere Nachricht über die Neuerungen in Textform erhalten hast. Du hast dann sechs Wochen Zeit, Widerspruch einzulegen. Wenn wir innerhalb dieser Frist keinen Widerspruch von dir erhalten, gelten die geänderten AGB als vereinbart. Wir weisen dich bei Fristbeginn gesondert auf die Folgen deines Schweigens hin.

8.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht sowie alle internationalen Kollisionsnormen sind ausgeschlossen.

Stand: 01. März 2018