

# ARVAL ASSISTANCE

## LEISTUNGSUMFANG

Arval Deutschland GmbH



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

# Leistungsumfang Arval Assistance

**Stand: September 2017**

Für die Leistungen der Arval Assistance Pannen- und Unfallhilfe steht Ihnen ein kompetentes Vertragsunternehmen der Arval Deutschland GmbH zur Verfügung. Es erbringt die Leistungen der Assistance von Arval nachfolgenden Bedingungen. Diese Bedingungen sind auch für das Rechtsverhältnis der Arval Deutschland GmbH zum Kunden maßgebend.

Die Einzelheiten entnehmen Sie bitte aus den Gruppenversicherungsbedingungen der „Arval Assistance“, die ausschließlich rechtsverbindlich sind.

Versicherer für die „ARVAL-Assistance“:

ADAC Versicherung AG

Hansastr.19

80686 München

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Mahbod Asgari Nejad, Vorstand: Marion Ebentheuer (Vors.), James Wallner, Heinz-Peter Welter, Rechtsform: Aktiengesellschaft mit Sitz in München, eingetragen beim Amtsgericht München HRB 45842.

Die „ARVAL-Assistance“ versichert Sie als Leasingnehmer eines Leasingvertrages mit „ARVAL-Assistance“ und Sie als Fuhrparkbetreiber eines Fuhrparkverwaltungsvertrages mit „ARVAL Assistance“. Geschützt sind der berechtigte Fahrer und die berechtigten Insassen des assistanceberechtigten Fahrzeuges.

Ansprüche aus der „ARVAL-Assistance“ können direkt bei dem Versicherer geltend gemacht werden.

Sofern nach den untenstehenden Gruppenversicherungsbedingungen oder den gesetzlichen Vorschriften die Kenntnis und das Verhalten des Versicherungsnehmers von rechtlicher Bedeutung sind, können auch die Kenntnis und das Verhalten des Begünstigten (Versicherten) berücksichtigt werden. Demgemäß werden auch vom Begünstigten bestimmte Verhaltensweisen verlangt und seine Kenntnisse berücksichtigt. Diese Pflichten sind insbesondere in den Ziffern 6.1 und 6.2 der Gruppenversicherungsbedingungen niedergelegt.

Sollten Sie einmal Grund zur Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte direkt an den Versicherer. Unabhängig davon nimmt die

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Beschwerden über deutsche Versicherer entgegen.

# Gruppenversicherungsbedingungen ARVAL-Assistance

## 1. ARVAL-Assistance

1.1 Die ADAC Versicherung AG erbringt über ihre Leistungserbringer nach Panne oder Unfall des assistanceberechtigten Fahrzeuges im Rahmen der nachstehenden Bedingungen folgende Leistungen:

- Pannen- oder Unfallhilfe (10.)
- Bergung (11.)
- Abschleppen (12.)
- Ersatzteilversand (13.)
- Bahnfahrt-, Flug-, Mietwagenkosten (14.)
- Übernachtungskosten (15.)
- Fahrzeugabholung nach Reparatur oder Entwendung oder bei Fahrerausfall (16.)
- Fahrzeurücktransport (17.)
- Einstellkosten (18.)

1.2 Assistanceberechtigt sind alle in Deutschland zugelassenen Fahrzeuge, für die ARVAL ab dem 01.09.2017 mit ihren Kunden einen Leasingvertrag oder einen Fuhrparkverwaltungsvertrag mit ARVAL-Assistance abgeschlossen hat.

Die Fahrzeuge dürfen:

- a) nach Bauart und Einrichtung zur Beförderung von Personen nicht mehr als neun Sitzplätze (einschließlich des Platzes für den Fahrer) haben,
  - b) einschließlich Ladung je Fahrzeug eine Gesamtbreite von 2,55 Meter, eine Gesamtlänge über alles von 10 Meter, eine Höhe von 3,2 Meter und ein zulässiges Gesamtgewicht von 5000 kg nicht überschreiten. Gepäck und Ladung sind nicht versichert. Eingeschlossen sind generell auch alle Kurierdienst-Fahrzeuge. Fahrzeuge, die Tiere, gewerblich beförderte Waren oder leicht verderbliche Güter geladen haben, werden nur in entladendem Zustand transportiert oder zurückgeführt.
- 1.3 Berechtigt zu unter Ziff.1.1 erwähnten Leistungen sind die geschützten Personen, d.h. der Leasingnehmer eines Leasingvertrages oder der Fuhrparkbetreiber eines Fuhrparkverwaltungsvertrages, der berechnete Fahrer sowie die berechtigten Insassen des assistanceberechtigten Fahrzeuges. Anhalter sind ausgeschlossen.
- 1.4 Sofern für das jeweilige Leasing- oder Fuhrparkfahrzeug im Schadensfall eine Leistung aus einer Fahrzeugherstellermobilitätsgarantie beansprucht werden kann, so geht diese Leistungsverpflichtung vor.

## 2. Geltungsbereich

Versicherungsschutz wird gewährt für Schäden in folgenden Ländern: Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Island, Italien, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Republik Irland, Rumänien, Russland, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei (europäischer Teil), Ukraine, Ungarn, Staat der Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich Großbritannien und Nordirland, Weißrussland und Zypern.

Die Erbringung der Assistanleistungungen erfolgt in den einzelnen Ländern entsprechend der lokalen Verfügbarkeit und den örtlichen Gegebenheiten.

### **3. Nicht versicherte Schäden**

Nicht versichert sind Schäden an assistanceberechtigten Fahrzeugen,

- a) wenn bei Eintritt des Schadens ein unberechtigter Fahrer das Fahrzeug geführt oder der berechtigte Fahrer nicht die vorgeschriebene Fahrerlaubnis hatte; die Verpflichtung zur Leistung bleibt jedoch gegenüber den geschützten Personen bestehen, die davon ohne Verschulden keine Kenntnis hatten;
- b) die durch höhere Gewalt, Krieg, Bürgerkrieg, Revolutionen, Aufstände, Terrorismus, Streiks, Beschlagnahme, behördlichen Zwang, behördliche Untersagungen, Explosionen von Gegenständen sowie nukleare und radioaktive Einwirkungen entstehen;
- c) die bei Beteiligung an Fahrveranstaltungen entstehen, bei denen es auf Erzielung von Höchstgeschwindigkeiten ankommt und bei den dazugehörigen Übungsfahrten;
- d) wenn die Fahrzeuge bei Eintritt des Schadens zur gewerbsmäßigen Weitervermietung oder Personenbeförderung genutzt werden oder ausländische Kfz-Kennzeichen oder deutsche Ausfuhrkennzeichen (Zollkennzeichen) führen;
- e) wenn die Fahrzeuge zum Zeitpunkt des Schadens, gerechnet ab dem Tag der Erstzulassung, älter als acht Jahre sind;
- f) die sich nicht auf öffentlichen und für den Verkehr zugelassenen Plätzen, Straßen oder Wegen ereignen;
- g) die auf selbstverschuldeten Treibstoffmangel oder falschen Treibstoff zurückzuführen sind;
- h) die an der Ladung entstehen oder bei Einkommensverlusten;
- i) die infolge eines Defektes an einem Anhänger entstehen;
- j) die durch Brand (nicht durch Fahrzeugteile bedingt), Diebstahl oder Vandalismus des assistanceberechtigten Fahrzeuges entstehen

### **4. Beginn des Versicherungsschutzes**

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem ersten Tag des Leasingvertrages, frühestens aber mit Übergabe des assistanceberechtigten Fahrzeuges durch ARVAL an den Leasingnehmer bzw. mit dem ersten Tag des Fuhrparkverwaltungsvertrages, frühestens aber mit der Übernahme des assistanceberechtigten Fahrzeuges in die Fuhrparkverwaltung von ARVAL. Der Versicherungsschutz beginnt in beiden Fällen jedoch frühestens ab 01.09.2017.

### **5. Dauer des Versicherungsschutzes**

- 5.1 Versicherungsschutz wird für die Dauer der von ARVAL mit dem Leasingnehmer vereinbarten Leasingzeit eines assistanceberechtigten Fahrzeuges bzw. der Zugehörigkeit eines solchen Fahrzeuges zur Fuhrparkverwaltung gewährt, längstens für 8 Jahre ab Erstzulassung.
- 5.2 Der Versicherungsschutz endet bei einem Leasingvertrag mit der Rückgabe des assistanceberechtigten Fahrzeuges an ARVAL, jedenfalls aber zum Ende des Leasingvertrages, bei der Fuhrparkverwaltung mit dem Ausscheiden des assistanceberechtigten Fahrzeuges aus der Fuhrparkverwaltung, jedenfalls aber mit der Beendigung des Fuhrparkverwaltungsvertrages, in allen anderen Fällen bei Wegfall des assistanceberechtigten Fahrzeuges.



## **6. Pflichten der geschützten Person nach dem Schaden**

6.1 Die geschützte Person oder eine von ihr beauftragte Person können die Assistanzeleistungen direkt beim ARVAL ASSISTANCE-CENTER anfordern und haben

a) das ARVAL ASSISTANCE-CENTER grundsätzlich unverzüglich und vor Inanspruchnahme der Leistungen bei allen Schäden einzuschalten und die weiteren Maßnahmen mit ihm abzustimmen.

Nach Eingang der Hilfeleistungsanforderung, die generell nicht später als dem Schadentag folgenden Tag erfolgen darf, stellt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER anhand der nachfolgenden Angaben fest, ob die Leistungsanforderung zu Recht erfolgt:

- amtliches Kennzeichen
- Fahrgestellnummer
- Datum der Erstzulassung
- Marke und Modell des Fahrzeuges

b) das ARVAL ASSISTANCE-CENTER vollständig und wahrheitsgemäß über sämtliche Umstände des Schadens zu unterrichten. Auf Verlangen sind dem ARVAL ASSISTANCE-CENTER Auskünfte schriftlich zu erteilen und mit geeigneten Unterlagen zu belegen. Die zur Erstattung beantragten Kosten sind mit den Originalrechnungen nachzuweisen. Jeder Schaden ist so gering wie möglich zu halten. Sie haben darüber hinaus dem ARVAL ASSISTANCE-CENTER, soweit erforderlich, bei Leasing die Genehmigung von ARVAL als Eigentümer des assistanzeberechtigten Fahrzeuges vorzulegen, wenn über das Fahrzeug selbst oder Teile davon verfügt werden soll.

6.2 Die ADAC Versicherung AG ist von der Leistungsverpflichtung frei, wenn die Pflichten grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt werden. Bei grob fahrlässiger Verletzung bleibt die ADAC Versicherung AG zur Leistung insoweit verpflichtet, als die Verletzung weder Einfluss auf die Feststellung des Versicherungsfalles noch auf die Feststellung oder den Umfang der ADAC Versicherung AG obliegenden Leistung gehabt hat.

## **7. Mehrfache Versicherung**

Hat die geschützte Person hinsichtlich der nach diesen Bedingungen zu erbringenden Leistungen Erstattungsansprüche gegen Dritte, so kann sie insgesamt nicht mehr als Entschädigungsleistung verlangen, als der durch Dritte und die ARVAL-Assistanzeleistungen gedeckte Gesamtschaden beträgt.

## **8. Abtretung**

Ansprüche können vor ihrer endgültigen Feststellung ohne ausdrückliche Genehmigung der ADAC Versicherung AG weder abgetreten noch verpfändet werden.

## **9. Haftung**

Die ADAC Versicherung AG haftet bei Durchführung der Leistungen Ersatzteilversand und Abschleppen für Leistungsstörungen gemäß den gesetzlichen Haftungsbestimmungen, die für den jeweiligen Transportunternehmer zur Anwendung kommen.

# Leistungen im Überblick

## 10. Pannen- oder Unfallhilfe

- 10.1 Wenn das assistanceberechtigte Fahrzeug aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrbereit ist, beauftragt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER im Inland bzw. vermittelt im Ausland ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadenort und übernimmt die Kosten des Einsatzes bis zu einer Stunde Reparaturdauer zuzüglich An- und Abfahrt sowie der vom Hilfsfahrzeug mitgeführten Bordmittel.
- 10.2 Eine Panne ist ein plötzliches und unvorhergesehenes Versagen des assistanceberechtigten Fahrzeuges, wie der Ausfall mechanischer Teile oder der Elektrik, das zu einem sofortigen Liegenbleiben des Fahrzeuges auf öffentlichen Straßen führt und auf einen Fall der technischen Garantie des assistanceberechtigten Fahrzeuges zurückzuführen ist; gleiches gilt, wenn deshalb die Fahrt überhaupt nicht erst angetreten werden kann. Ereignisse wie Batterieausfall oder - als technischer Garantiefall - defekte Reifen, Kraftstoffmangel, verlorene oder abgebrochene Schlüssel oder Aussperren sind ebenfalls erfasst. Unfall, Brand und Diebstahl gelten nicht als Panne.
- 10.3 Ein Unfall ist gegeben, wenn ein Ereignis unmittelbar von außen plötzlich mit mechanischer Gewalt auf das Fahrzeug eingewirkt hat.

## 11. Bergung

Ist das assistanceberechtigte Fahrzeug aufgrund eines Unfalls von der Straße abgekommen und muss zum Abschleppen bereitgestellt werden, wird die Bergung des Fahrzeuges bis zu einem Maximalbetrag von Euro 2000 pro Leistungsfall organisiert. Mitgeführte Anhänger sind bei einem Schaden am assistanceberechtigten Zugfahrzeug nicht geschützt.

## 12. Abschleppen

- 12.1 Wenn das assistanceberechtigte Fahrzeug aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrbereit und eine Pannen- oder Unfallhilfe nach Ziff. 10 erfolglos ist, beauftragt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER im Inland bzw. vermittelt im Ausland ein Abschleppunternehmen. Es werden die Kosten des Abschleppens im Inland bis zu maximal Euro 153, im Ausland bis zu maximal Euro 184 erstattet. Im Falle eines Unfalls in Deutschland zu Bürozeiten von ARVAL (08:00 – 18:00 Uhr) wird bis zu einer Schleppstrecke von maximal 50 km zur nächsten ARVAL Vertragswerkstatt / Partner-Werkstatt geschleppt. Bei allen anderen Unfällen, z.B. wenn die Schleppstrecke mehr als 50 km beträgt oder außerhalb der Bürozeiten von ARVAL, wird in das Depot der Abschlepp-Partner des Servicenetzes von der ADAC Versicherung AG geschleppt. Die Feststellung der Schleppstrecke erfolgt durch das ARVAL ASSISTANCE-Center.
- 12.2 Nicht übernommen werden die Kosten bei Fahrzeugen, die durch die Polizei beschlagnahmt oder sichergestellt werden.

## 13. Ersatzteilversand

- 13.1 Wenn aufgrund einer Panne oder eines Unfalls zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des assistanceberechtigten Fahrzeuges Ersatzteile erforderlich sind, deren Beschaffung an Ort und Stelle nicht möglich ist, besorgt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER die Ersatzteile und versendet sie im In- und Ausland zur Reparaturwerkstatt oder bei Auslandsfällen unter Umständen auch an den nächstgelegenen Flughafen. Es werden die Kosten der Besorgung und des Versandes übernommen, nicht aber die Kosten des Ersatzteiles selbst. Zollkosten werden im Ausland erstattet, wenn diese nicht deshalb anfallen, weil das Ersatzteil im Ausland verbleibt bzw. das Fahrzeug nicht mehr ausgeführt wird.
- 13.2 Keine Ersatzteile sind Lacke, Öle, Schmiermittel sowie gefährliche Güter nach den Gefahrgutverordnungen.

#### **14. Bahnfahrt-, Flug-, Mietwagenkosten**

- 14.1 Wenn das assistanceberechtigte Fahrzeug aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrbereit ist und auch am Schadentag nicht wieder fahrbereit gemacht werden kann, besorgt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER auf Wunsch der geschützten Person eine Bahnfahrkarte 1. Klasse für die Fahrt der geschützten Person vom Schadenort zu ihrem Wohnsitz oder zum nachgewiesenen geplanten Zielort der Reise innerhalb des Geltungsbereiches oder zur nächsten Mietwagenstation.
- 14.2 Es werden die von der geschützten Person verauslagten Kosten der Bahnfahrt 1. Klasse erstattet. Übersteigt die Bahnreise sechs Stunden, besorgt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER auf Wunsch der geschützten Person ein Flugticket der Economyklasse und übernimmt die hierfür aufzuwendenden Kosten.
- 14.3 Alternativ zur Bahnfahrt 1. Klasse kann die geschützte Person für die Weiterreise bzw. die Fahrzeugabholung einen Mietwagen gleicher Kategorie inklusive Zustellung für die Dauer der Reparatur, maximal jedoch für drei Kalendertage in Anspruch nehmen, dessen Kosten übernommen werden. Die Mietwagengestellung erfolgt, sobald die Reparaturdauer zwei Stunden nach Ankunft in der Werkstatt übersteigt. Die Kosten für Kraftstoff, andere Betriebsmittel und eventuelle freiwillige Versicherungen sowie für Zubehör wie z.B. Winterreifen, Kindersitze, Dachgepäckträger oder Schneeketten werden nicht übernommen.
- 14.4 Diese Leistungen sind ausgeschlossen, wenn eine Leistung nach 15.1 und 15.2 (Übernachungskosten) in Anspruch genommen wird.

#### **15. Übernachtungskosten**

- 15.1 Wenn das assistanceberechtigte Fahrzeug aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrbereit ist und auch am Schadentag nicht wieder in einen fahrbereiten Zustand versetzt werden kann und die geschützte Person zusätzlich übernachten muss, organisiert das ARVAL ASSISTANCE-CENTER die Übernachtung in einem dem Schadenort nächstgelegenen und freien Hotel in Deutschland oder im Land des Schadens.
- 15.2 Die von der geschützten Person verauslagten Übernachtungskosten werden für die Dauer des Fahrzeugausfalles und bis zur Fertigstellung der Reparatur pro Nacht und Person bis zu Euro 72 in Deutschland und bis zu Euro 74 im Ausland, längstens aber für drei Übernachtungen, ersetzt.
- 15.3 Will die geschützte Person die Reparatur nicht abwarten und ist der Antritt der Weiter- oder Heimreise nach Ziff. 14 erst am Tag nach dem Schaden möglich, wird für die geschützte Person entsprechend Ziff. 15.1 eine Übernachtung gebucht und werden die Kosten analog Ziff. 15.2 dafür übernommen.
- 15.4 Die Leistungen nach den Ziff. 15.1 und 15.2 sind ausgeschlossen, wenn eine Leistung nach 14.1 oder 14.2 oder 14.3 (Bahnfahrt-, Flug-, Mietwagenkosten) in Anspruch genommen wird.

#### **16. Fahrzeugabholung nach Reparatur oder Entwendung oder bei Fahrerausfall**

- 16.1 Kann das assistanceberechtigte Fahrzeug am Schadentag nicht repariert werden oder dauert die Reparatur länger als fünf Stunden nach Ankunft in der Werkstatt, besorgt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER für die geschützte Person oder eine vom ARVAL ASSISTANCE-CENTER beauftragte Person in Deutschland oder eine von der geschützten Person beauftragte Person im Ausland - wenn das ARVAL ASSISTANCE-CENTER die Abholung nicht selbst vornehmen kann - eine Bahnfahrkarte 1. Klasse für die Fahrt von ihrem Wohnsitz oder vom Zielort der Reise zur Reparaturwerkstatt zur Abholung des reparierten Fahrzeuges.

Es werden die für die Abholung verauslagten Kosten einer Bahnfahrkarte 1. Klasse ersetzt.

Übersteigt die Bahnreise sechs Stunden, besorgt das ARVAL ASSISTANCE-CENTER auf Wunsch der geschützten Person, der vom ARVAL ASSISTANCE-CENTER oder im Ausland der von der geschützten Person beauftragten Person ein Flugticket der Economyklasse und übernimmt die hierfür verauslagten Kosten.

Alternativ zur Bahnfahrt 1. Klasse kann die geschützte Person für die Weiterreise bzw. die Fahrzeugabholung einen Mietwagen gleicher Kategorie inklusive Zustellung für einen Kalendertag in Anspruch nehmen, dessen Kosten bis zur Höhe der Kosten für die Bahnfahrt 1. Klasse übernommen werden. Die Mietwagengestellung erfolgt, sobald die Reparaturdauer zwei Stunden nach Ankunft in der Werkstatt übersteigt.



16.2 Ziff. 16.1 gilt entsprechend, wenn:

- a) das assistanceberechtigte Fahrzeug nach Entwendung wieder betriebsbereit innerhalb des Geltungsgebietes aufgefunden wird oder
- b) der berechtigte Fahrer während der Reise aufgrund Krankheit, Verletzung oder Tod das assistanceberechtigte Fahrzeug nicht mehr selbst fahren kann und auch kein geeigneter Beifahrer dazu in der Lage ist. Die Fahrunfähigkeit des berechtigten Fahrers muss länger als drei Tage dauern und durch ein ärztliches Attest nachgewiesen sein.

### **17. Fahrzeugrücktransport**

Kann das Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall am Schadensort oder in dessen Nähe voraussichtlich nicht innerhalb von drei Arbeitstagen fahrbereit gemacht werden und reicht ein Ersatzteilversand nach Ziff. 13 nicht aus, erfolgt ein Rücktransport, innerhalb Deutschlands oder aus dem europäischen Ausland, zur

Werkstatt am Wohnsitz in Deutschland. Die Leistung gilt nicht, wenn das Fahrzeug einen Totalschaden erlitten hat. Ein Totalschaden liegt vor, wenn die Kosten einer Reparatur den Wiederbeschaffungswert des Fahrzeuges in Deutschland am Schadentag übersteigen. Mitgeführte Anhänger sind bei einem Schaden am assistanceberechtigten Zugfahrzeug nicht geschützt.

### **18. Einstellkosten**

Muss das assistanceberechtigte Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall bis zur Reparatur oder Abholung nach Ziff. 16 eingestellt werden, werden die Einstellkosten maximal bis zu insgesamt Euro 77 im Inland und maximal bis zu insgesamt Euro 79 im Ausland erstattet.

Stand: 01.09.2017