Versicherungsbedingungen Stand 09.2026

Cleos Welt

Baustein SOS-Schutz



Inhaltsverzeichnis

A AUFGABEN UND INHALT DES SOS-SCHUTZES..3

_Toc235523707A.1 Gegenstand des Versicherungsschutzes....3
A2. Begrifflichkeiten....3
A.2.1 Fehlentwicklungen....3
A.2.2 Krankheit....3
A.2.3 Unfall....4

B UMFANG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES....4

B.1 Betreuungsnotstand durch Krankheit oder Unfall des Halters....4
B.1.1 Vermittlung von Tierpensionen/ Tierbetreuung....4
B.1.2 Übernahme des Einkaufs des Kunden plus Futter und Medikamente....4
B.1.3 Bei Urlauben: Vermittlung, aber keine Kostenübernahme....4
B.1.4 Betreuung des Tieres zu besonderen Tag(en) im Jahr (Umzug, Hochzeit, Trauerfall)....4
B.2 Fahrten zum Tierarzt oder Tierklinik bei akuter Krankheit....4
B.3 Tod des Tieres....5
B.3.1 Organisation der Beerdigung....5
B.3.2 Digitale psychologische Beratung....5
B.4 Rechtliche Beratung....5
B.5 Postboten/ Besucher Wiedergutmach-Geschenk im häuslichen Umfeld....5
B.6 Serviceleistung (ohne Kostenübernahme)....5
B.6.1 Recherche von Tierkliniken / Tierärzten....5
B.6.2 Informationen zum Wiederauffinden des Tieres (Checklisten)....5
B.6.3 Beratung zu Einreise und Impfpflichten....5
B.7 Kenntnis und Verhalten der versicherten Personen....5
B.8 Kein Leistungsanspruch....5
B.9 Lokale Verfügbarkeit....6

C OBLIEGENHEITEN....6

C.1 Obliegenheiten nach Schadeneintritt....6
C.2 Rechtsfolgen bei Obliegenheitsverletzung....6

D GELTUNGSBEREICH....6

Baustein SOS-Schutz
A Aufgaben und Inhalt des SOS-Schutzes

Über den SOS-Baustein erbringt der Versicherer verschiedene Assistance-Leistungen.

Der SOS-Baustein ist kein rechtlich selbständiger Vertrag und kann nicht unabhängig von einer Tierhalterhaftpflichtversicherung abgeschlossen oder fortgeführt werden. Soweit nicht abweichend geregelt, gelten die Regelungen der Allgemeinen Versicherungsbedingungen zur Tierhalterhaftpflichtversicherung, Stand 06.2026, insbesondere die Ziffern C – N.

A.1 Gegenstand des Versicherungsschutzes

Der Versicherer möchte, dass du in einem Notfall schnelle Hilfe erhältst. Daher ist Voraussetzung für den versicherten Anspruch auf die Leistungen, dass die Organisation der Hilfeleistung durch ROLAND erfolgt, sofern in den Leistungen nichts Abweichendes geregelt ist (Obliegenheit). Du erreichst den Versicherer über die Telefonnummer +49 221/82779782. Die Mitarbeiter des Versicherers sind rund um die Uhr für dich da. Sie helfen dir sofort weiter.

Rufst du im Schadenfall vorsätzlich nicht das Notfall-Telefon (+49 221/82779782) an, ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit gemäß C.1 ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere deines Verschuldens entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hast du zu beweisen. Außer im Fall einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist der Versicherer jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit du nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des Versicherers ursächlich ist.

A.2 Begrifflichkeiten

A.2.1 Fehlentwicklungen

Fehlentwicklungen sind Krankheiten des Tieres, die nach dem aktuellen Stand der veterinärmedizinischen Wissenschaft angeboren, erblich bedingt oder erworben sind bzw. auf entwicklungsbedingten Anomalien beruhen.

A.2.2 Krankheit

Krankheit des Tieres ist ein nach dem aktuellen und allgemein anerkannten Stand der veterinärmedizinischen Wissenschaft in Deutschland

anormaler, unvorhersehbar eintretender, körperlicher Zustand.

A.2.3 Unfall

Unfall des Tieres ist ein Ereignis, das plötzlich von außen auf den Körper des versicherten Tiers einwirkt und eine körperliche Schädigung des versicherten Tiers nach sich zieht.

B Umfang des Versicherungsschutzes

B.1 Betreuungsnotstand durch Krankheit oder Unfall des Halters

Wenn du dich infolge Krankheit, Unfall oder eines stationären Aufenthaltes in einem Krankenhaus oder einer Rehabilitationseinrichtung nicht um das versicherte Haustier kümmern kannst, dann erbringt der Versicherer die folgenden Leistungen.

B.1.1 Vermittlung von Tierpensionen/ Tierbetreuung

Der Versicherer benennt dir Tierpensionen oder Tierbetreuungsmöglichkeiten in deiner Nähe und vermittelt bei Bedarf die Unterbringung des versicherten Haustieres in einer Tierpension.

Der Versicherer übernimmt die Kosten der Unterbringung bis zu einem Zeitraum von vier Wochen je Versicherungsfall, jedoch maximal bis zu einem Betrag von 1.500 Euro je Kalenderjahr.

Nimmst du die Leistung zur Vermittlung von Tierpensionen/Tierbetreuung nicht in Anspruch, benennt der Versicherer dir einen Dienstleister für das tägliche Ausführen des Hundes und übernimmt die Kosten für diesen Dienstleister bis zu einem Zeitraum von vier Wochen je Versicherungsfall, jeweils zwei Stunden pro Tag, jedoch maximal bis zu einem Betrag von 500 Euro je Kalenderjahr.

B.1.2 Übernahme des Einkaufs des Kunden plus Futter und Medikamente

Wenn dir in einer wie in Abschnitt B.1 beschrieben Situation diese Tätigkeiten nicht möglich sind, vermittelt der Versicherer dir einen Dienstleister, der für dich einmal wöchentlich:

- deinen Einkauf von Lebensmitteln und Gegenständen des täglichen Bedarfs einschließlich Unterbringung der besorgten Gegenstände sowie die
- Besorgung von Rezepten oder Medikamenten in einer Apotheke und
- Beschaffung und Lieferung von Tierfutter sowie der notwendigen Medikamente für das versicherte Haustier

Der Versicherer übernimmt die Kosten für diese Dienstleistung bis zu einem Zeitraum von maximal vier Wochen je Leistungsfall. Alternativ übernimmt der Versicherer die Versandkosten eines entsprechenden Online-Händlers. Kosten für die Einkäufe, Medikamente und Tierfutter werden nicht übernommen.

B.1.3 Bei Urlauben: Vermittlung, aber keine Kostenübernahme

Der Versicherer benennt dir Tierpensionen oder Tierbetreuungsmöglichkeiten in deiner Nähe und vermittelt bei Bedarf die Unterbringung des versicherten Haustieres in einer Tierpension auch im Falle deiner urlaubsbedingten Abwesenheit, sofern die gewohnte Unterbringung nicht zur Verfügung steht. Bei einer urlaubsbedingten Abwesenheit ist die Dienstleistung auf die Vermittlung beschränkt, so dass du die Kosten selbst zu tragen hast.

B.1.4 Betreuung des Tieres zu besonderen Tag(en) im Jahr (Umzug, Hochzeit, Trauerfall)

Wenn du dich infolge deines Umzugs, deiner Hochzeit oder eines Trauerfalls nicht um das versicherte Haustier kümmern kannst, dann erbringt der Versicherer folgende Leistungen:

Er benennt dir Tierpensionen oder Tierbetreuungsmöglichkeiten in deiner Nähe und vermittelt bei Bedarf die Unterbringung des versicherten Haustieres in einer Tierpension.

Er übernimmt die mit der Unterbringung verbundenen Kosten bis zu einem Betrag von maximal 50 Euro je Kalenderjahr.

B.2 Fahrten zum Tierarzt oder Tierklinik bei akuter Krankheit

Erleidet das versicherte Haustier einen Unfall oder erkrankt es akut, vermittelt der Versicherer einen notfall- oder krankheitsbedingten Transport des versicherten Haustieres per Tierambulanz (abhängig von der örtlichen Verfügbarkeit) oder übernimmt die Kosten für ein Taxi zu einem Tierarzt oder in eine Tierklinik. Die Kosten für den Transport (Hin- und Rückfahrt) werden pro Versicherungsfall bis zu einer Höhe von 100 Euro erstattet. Anfallende Behandlungskosten werden nicht übernommen.

Der Versicherer vermittelt dir den Transport des versicherten Haustieres, wenn zur Nachsorge nach einem Unfall oder bei einer Erkrankung regelmäßige

Tierarztbesuche notwendig sind. Der Versicherer übernimmt die Kosten pro Versicherungsfall für vier Wochen und bis zu maximal 200 Euro.

B.3 Tod des Tieres

Verstirbt das versicherte Haustier, unterstützt der Versicherer dich bei Bedarf mit den folgenden Leistungen.

B.3.1 Organisation der Beerdigung

Der Versicherer recherchiert und vermittelt dir einen Tierbestatter in deiner Nähe.

Die Kosten für den Transport zum Bestatter sowie die Kosten der Bestattung werden nicht übernommen.

B.3.2 Digitale psychologische Beratung

Der Versicherer stellt für dich den Kontakt zu einem Psychologen mit Online-Sprechstunde her und übernimmt die herbei anfallenden Kosten für bis zu zwei psychologischen Beratungen je Kalenderjahr.

B.4 Rechtliche Beratung

Wenn du in den folgenden Fällen eine rechtliche Beratung benötigst, vermittelt der Versicherer dir eine telefonische Rechtsberatung und übernimmt die beschriebenen Kosten:

- Das versicherte Haustier hat eine andere Person geschädigt (zum Beispiel eine Verletzung oder Beschädigung/Verschmutzung der Bekleidung)
- Du hast wegen des versicherten Haustiers behördliche oder steuerliche Fragen.

B.5 Postboten/ Besucher Wiedergutmach-Geschenk im häuslichen Umfeld

Wenn das versicherte Haustier Personen innerhalb deines häuslichen Umfelds (zum Beispiel Postboten oder Besucher) geschädigt hat (zum Beispiel durch eine Verletzung oder eine Beschädigung/ Verschmutzung der Bekleidung), gibt dir der Versicherer Tipps zur konfliktfreien Streitbeilegung und übernimmt die Kosten für ein Wiedergutmachungsgeschenk in Höhe von 25 Euro je Kalenderjahr.

B.6 Serviceleistung (ohne Kostenübernahme)

Der Versicherer unterstützt dich bei verschiedenen Anlässen und erbringt bei Bedarf die folgenden Serviceleistungen. Für diese Serviceleistungen übernimmt der Versicherer keine Kosten.

B.6.1 Recherche von Tierkliniken / Tierärzten

Der Versicherer hilft dir mit der Recherche und Nennung von Tierkliniken und Tierärzten in der Nähe deines Wohnorts oder bei Reisen in Deutschland oder im europäischen Ausland.

Der Versicherer recherchiert für dich in Deutschland auch Tierkliniken und Tierärzte, die folgende besondere Leistungen anbieten:

- Physiotherapie;
- Homöopathie und Akupunktur;
- Chiropraktik und Allergiebehandlung;
- Lasertherapie.

B.6.2 Informationen zum Wiederauffinden des Tieres (Checklisten)

Wenn dein versichertes Haustier entlaufen ist oder gestohlen wurde, unterstützt der Versicherer dich mit hilfreichen Informationen zum Wiederauffinden des Tieres.

Damit du auf solche Situationen vorbereitet und im akuten Fall geeignete Maßnahmen schnell ergreifen kannst, stellt dir der Versicherer auf Wunsch Checklisten zur Verfügung.

B.6.3 Beratung zu Einreise und Impfpflichten

Wenn du mit deinem versicherten Haustier ins Ausland verreisen willst, informiert dich der Versicherer über die für Haustiere geltenden allgemeinen Einreise- und Impfbestimmungen deiner Reisedestination sowie ggf. vorhandene Auflagen über die Wiedereinreise nach Deutschland.

B.7 Kenntnis und Verhalten der versicherten Personen

Für den SOS-Schutz können die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Personen berücksichtigt werden, wenn nach den Versicherungsbedingungen oder den gesetzlichen Vorschriften die Kenntnis oder das Verhalten der versicherten Personen von Bedeutung sind (§ 47 VVG).

B.8 Kein Leistungsanspruch

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, gilt:

1. Der Versicherer erbringt keine Leistungen, wenn

a. Erkrankungen oder angeborene, genetisch bedingte oder erworbene Fehlentwicklungen, dem Versicherungsnehmer bei Antragstellung bekannt waren.

b. sonstige Erkrankungen, die bereits innerhalb der letzten 6 Monate vor Vertragsabschluss operiert oder behandelt wurden.

2. Der Versicherer erbringt ebenfalls keine Leistungen im Zusammenhang mit:

a. Operationen, die der Herstellung des jeweiligen Rassestandards dienen;
b. Operationen auf Grund des Brachycephalen Syndroms (z. B. Operation eines zu langen Gaumensegels);
c. der Erstellung von Gesundheitszeugnissen und Gutachten;
d. Schäden, die der Versicherungsnehmer bzw. ein Familienangehöriger vorsätzlich herbeigeführt haben bzw. für die er einen Anspruch arglistig erhoben hat;
e. Operationen von Krankheiten oder Unfällen, die durch Erdbeben, Überschwemmungen und Kernenergie entstehen;
f. Krankheiten, die infolge von Epidemien oder Pandemien entstehen;
g. Goldakupunktur / Goldimplantation / Golddrahtimplantation;
h. Diagnosen und Behandlungen von Panleukopenie, Katzenschnupfen, Leukose und Tollwut, sowie
i. Staupe, Hepatitis (HCC), Leptospirose, Parvovirose, sofern das Bestehen eines Impfschutzes für das versicherte Tier durch einen internationalen Impfpass nicht nachgewiesen werden kann;
j. wissenschaftlich nicht anerkannten Diagnose- und Therapiemaßnahmen.

B.9 Lokale Verfügbarkeit

Die Erbringung der Assistance-Leistungen erfolgt entsprechend der lokalen Verfügbarkeit und der örtlichen Gegebenheiten. Die Erstattung der versicherten Kosten kann nur bei Vorlage einer ordnungsgemäßen Rechnung vorgenommen werden.

C Obliegenheiten

C.1 Obliegenheiten nach Schadeneintritt

Du hast nach Eintritt des Schadens

a. ROLAND den Schaden unverzüglich anzuzeigen. Die Notrufzentrale ist über die Telefonnummer +49 221/82779782 erreichbar. ROLAND ist „rund um die Uhr“ für dich erreichbar.
b. dich mit ROLAND darüber abzustimmen, ob und welche Leistungen erbracht werden,
c. den Schaden so gering wie möglich zu halten und die Weisungen von ROLAND zu beachten,
d. ROLAND jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht des Versicherers zu gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorzulegen und gegebenenfalls die behandelnden Ärzte von ihrer Schweigepflicht zu entbinden,
e. ROLAND bei der Geltendmachung der aufgrund der Leistungen des Versicherers auf diesen übergegangenen Ansprüchen gegenüber Dritten zu unterstützen und ROLAND die hierfür benötigten Unterlagen auszuhändigen.

C.2 Rechtsfolgen bei Obliegenheitsverletzung

Wird eine dieser Obliegenheiten vorsätzlich verletzt, verlierst du den Versicherungsschutz.

Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit ist ROLAND berechtigt, ihre Leistung in einem der Schwere deines Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weist du nach, dass du die Obliegenheiten nicht grob fahrlässig verletzt hast, bleibt der Versicherungsschutz bestehen.

Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn du nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn du die Obliegenheit arglistig verletzt hast.

Bei vorsätzlicher Verletzung behältst du in diesen Fällen den Versicherungsschutz insoweit nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, die Interessen des Versicherers ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn dich kein erhebliches Verschulden trifft.

Geldbeträge, die ROLAND für dich verauslagt oder dir nur als Darlehen gegeben hat, musst du unverzüglich nach deren Erstattung durch Dritte, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach **Auszahlung an ROLAND zurückzahlen.**

D Geltungsbereich

Versicherungsschutz gilt in der Bundesrepublik Deutschland, sofern in den Leistungen nicht etwas anderes bestimmt ist.