

Merkblatt zum Datenschutz in der Schadenbearbeitung

R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien,
Österreich
Stand Jänner 2026

1. Wozu dient dieses Merkblatt?

Mit diesem Merkblatt informieren wir Sie umfassend über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Schadenbearbeitung. Diese verarbeiten wir nur, wenn wir dazu gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind.

2. Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

Wenn Sie datenschutzrechtliche Fragen haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten der R+V Versicherungsgruppe:

R+V Versicherung AG
Datenschutzbeauftragter
Raiffeisenplatz 1
65189 Wiesbaden
Telefon: +49 611 1675 - 0514
Fax: +49 611 533 - 4500
E-Mail: datenschutz@ruv.de

Wenn Sie allgemeine Fragen zu Ihrem Schaden oder Vertrag haben, nutzen Sie bitte die allgemeinen Kontaktkanäle. Informationen hierzu finden Sie im Internet: www.ruv.at

3. Wie und wann verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir verarbeiten Ihre Daten zwecks Bearbeitung des Schadens und der damit verbundenen Prozesse.

Grundsätzlich bitten wir Sie, uns nur Daten mitzuteilen, die für den jeweiligen Zweck (z.B. Leistungs- oder Schadenbearbeitung) notwendig oder gesetzlich vorgeschrieben sind (z.B. wegen Vorgaben aus dem Geldwäschegesetz). Wenn wir Sie bitten, uns Daten freiwilliger mitzuteilen, machen wir Sie darauf aufmerksam. Falls es eine vertragliche oder gesetzliche Pflicht zur Mitteilung der Daten gibt und Sie eine Mitteilung verweigern, kann daraus folgen, dass wir nicht zur Leistung verpflichtet sind.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre Daten im rechtlich zulässigen Rahmen der **Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung**. **Dieser Nutzung können Sie jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Werbewidersprüche können Sie z.B. per E-Mail an info@ruv.at schicken.**

Ihre Daten verarbeiten wir im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben gegebenenfalls auch zu Zwecken, die nicht direkt mit Ihrem Vertrag oder einem Schaden zusammenhängen.

Beispielsweise kann dies der Fall sein, um

- **zulässiger regulatorischer und aufsichtsrechtlicher Anforderungen** zu erfüllen. So unterliegen wir mit unserer Haupttätigkeit einigen spezialgesetzlichen Vorschriften, in deren Rahmen Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden: z.B. Bekämpfung der Geldwäsche, gesetzliche Meldepflichten an staatliche Stellen, Solvency II etc.
- **Verfahren elektronischer Datenverarbeitung** zu prüfen und zu optimieren
- in **rechtlich zulässiger Weise unternehmensübergreifend Daten zusammenzustellen und ggf. auszuwerten**
- **Tarifikalkulationen** zu erstellen und **internes Controlling** durchzuführen
- **rechtliche Ansprüche** geltend zu machen und **rechtliche Streitigkeiten** zu klären.

4. Rechtsgrundlagen

Wir verarbeiten Ihrer personenbezogenen Daten nur, soweit dies **rechtlich zulässig** ist. Die Verarbeitung im Rahmen der Schadenbearbeitung erfolgt:

- weil sie zur Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist, **Art. 6 Abs. 1 b) Datenschutzgrundverordnung**

- nach **Art. 6 Abs. 1 c) Datenschutzgrundverordnung in Verbindung mit der gesetzlichen Vorschrift, die die Datenverarbeitung erfordert** (z.B. bei Übergang von Ersatzansprüchen nach § 86 Versicherungsvertragsgesetz (VVG), zur Erfüllung eines gegen uns gerichteten Direktanspruchs wegen einer Pflichtversicherung nach § 115 VVG, beim Forderungsübergang bei Dritthaftung § 6 Entgeltfortzahlungsgesetz).
- nach **Art. 6 Abs. 1 f) Datenschutzgrundverordnung zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder zur Wahrung der berechtigten Interessen eines Dritten**. Dies betrifft häufig den Fall, dass wir Ihre Daten an Dritte übermitteln. Sofern wir z. B. aus Gründen der Prozessoptimierung Daten an spezialisierte Dienstleister übermitteln, die als eigenverantwortliche Stelle tätig werden, schließen wir mit diesen Dienstleistern Verträge, die sicherstellen, dass dort ein angemessenes Datenschutzniveau gilt.
- im Rahmen eines Rechtsstreits, beispielsweise für die Prüfung und Abwicklung der Ansprüche von Versicherten sowie von Geschädigten in der Haftpflichtversicherung, nach **Art. 9 Abs. 2 f) Datenschutzgrundverordnung**. Dabei übermitteln wir Ihre Gesundheitsdaten erforderlichenfalls auch an beauftragte Rechtsanwälte oder Sachverständige.
- wenn wir Daten verarbeiten, bei denen das Gesetz für die Datenverarbeitung eine **Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 a) bzw. Art. 9 Abs. 2 a) Datenschutzgrundverordnung** fordert, holen wir diese von Ihnen gesondert ein.

5. Herkunft der Daten, Kategorien personenbezogener Daten

Grundsätzlich erheben wir Ihre personenbezogenen Daten direkt beim Betroffenen, z.B. aus der mit Ihnen geführten Korrespondenz oder Kontaktformularen.

In bestimmten Fällen kann es jedoch auch sein, dass wir Ihre personenbezogenen Daten von Dritten erhalten.

Beispiele:

- Daten zu **Mitversicherten bzw. versicherten Personen** erhalten wir über unseren Versicherungsnehmer, falls wir die Daten nicht direkt bei diesen Personen erheben können. Wir erheben z.B. den Namen, die Adresse, und das Geburtsdatum. Die erforderlichen Daten für den Leistungsfall erheben wir direkt beim Betroffenen.
In diesem Zusammenhang erheben wir Ihren Namen und ggf. auch Ihre Adresse und Ihr Geburtsdatum. Die für den Leistungsfall erforderlichen Daten erheben wir direkt bei Ihnen als Betroffenenem.
- Daten zu **Bezugsberechtigten oder Begünstigten** erhalten wir von unserem Versicherungsnehmer, z. B. den Namen, die Adresse und das Geburtsdatum, damit wir den Betroffenen im Leistungsfall kontaktieren können.
- Daten zu **Zeugen** erhalten wir von unserem Versicherungsnehmer oder beteiligten Dritten, z. B. Ermittlungs- und Strafverfolgungsbehörden. So erhalten wir den Namen, die Kontaktdaten und die jeweiligen Informationen zum Sachverhalt.
- Außerdem erhalten wir **Daten zu Ihrer Person** über Ihren zuständigen Vermittler, z. B. im Rahmen der Schadensaufnahme.
- Daten zu **geschädigten Dritten** erhalten wir auch über unseren Versicherungsnehmer oder durch sonstige Dritte (z.B. Zeugen, Behörden, Gerichts- und Ermittlungsakten, ggf. andere Versicherer).
- Bei **Bonitätsauskünften** erhalten wir Bonitätsinformationen von spezialisierten Auskunftsteien. Nähere Informationen dazu finden Sie unter dem Punkt 11.

6. An wen übermitteln wir Ihre Daten?

In manchen Fällen kann es zu einer Datenübermittlung an Dritte kommen:

a) Unser Versicherungsnehmer

Im Einzelfall können wir gesetzlich dazu berechtigt und vertraglich dazu verpflichtet sein, **gegenüber unserem Versicherungsnehmer unsere durchgeführte Schadenbearbeitung nachzuweisen**. Dies gilt z.B., wenn unser Versicherungsnehmer überprüfen möchte, ob wir zu Recht Schadenersatzansprüche in einer bestimmten Höhe reguliert haben und sich dies auf seinen Schadenfreiheitsrabatt ausgewirkt hat.

b) Rückversicherer

Wir geben in bestimmten Fällen, z. B. bei einem hohen finanziellen Ausfallrisiko, einen Teil der durch den Vertrag übernommenen Risiken an Rückversicherer weiter. Hier kann es notwendig sein, dem **Rückversicherer** entsprechende versicherungstechnische Angaben mitzuteilen, damit dieser sich selbst ein Bild über das Risiko beziehungsweise den Versicherungsfall machen kann.

Die Datenübermittlung an Rückversicherer erfolgt im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung oder soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist. Wenn es erforderlich ist, gesundheitsbezogene Informationen an Rückversicherer zu übermitteln, holen wir Ihre gesonderte Einwilligung ein.

In Fällen, in denen die R+V Versicherung AG als Rückversicherer tätig wird, finden Sie weitere Informationen zur Datenverarbeitung auf der Internetseite: www.rv-re.de

c) Versicherungsvermittler

Wird der am Schaden beteiligte R+V-Kunde von einem Versicherungsvermittler betreut teilen wir diesem allgemeinen Vertrags- und Schadendaten mit, die er zur Beratung und Betreuung braucht.

Daten an den Versicherungsvermittler übermitteln wir grundsätzlich im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung oder auf gesetzlicher Grundlage. Wenn es erforderlich ist, dem Vermittler gesundheitsbezogene Informationen zu übermitteln, holen wir eine gesonderte Einwilligung von Ihnen ein.

d) Datenübermittlung an andere Versicherer

Im Rahmen des Schadenmanagements kann es zur Verifizierung der Angaben der Antragsteller oder Versicherten notwendig sein, Informationen mit einem **Vorversicherer** auszutauschen.

Außerdem müssen **in bestimmten Fällen**, z. B. Mehrfachversicherungen, gesetzlichem Forderungsübergang und bei Teilungsabkommen, personenbezogene Daten **unter den Versicherern ausgetauscht** werden. Dabei werden Daten des Betroffenen weitergegeben, wie Name und Anschrift, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos, oder Angaben zum Schaden, wie Schadenhöhe und Schadentag. Der Datenaustausch dokumentieren wir.

Beim gemeinsamen Absichern von Risiken können bei der **Risikoprüfung und Schadenbearbeitung Daten mit den beteiligten Versicherern ausgetauscht** werden.

Auch dann erfolgt die Datenübermittlung an andere Versicherer grundsätzlich im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung und in einigen Fällen auf Grundlage einer Einwilligung, die wir gesondert von Ihnen einholen.

e) Auftragnehmer und Dienstleister

Auf Wunsch schicken wir Ihnen gerne eine Liste der Auftragnehmer und Dienstleister zu. Bitte wenden Sie sich dafür an: R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien, E-Mail: info@ruv.at

Wenn wir an Dienstleister nicht lediglich streng weisungsgebundene „Hilfsfunktionen“ auslagern, sondern Dienstleister weitergehende Tätigkeiten eigenständig erbringen, liegt datenschutzrechtlich eine sogenannte eigenverantwortliche Aufgabenerfüllung vor. Typische Beispiele sind Sachverständige, Wirtschaftsprüfer oder medizinische Dienstleister. Die Datenübermittlung an diese erfolgt auf Basis unseres überwiegenden berechtigten Interesses, Art. 6 Abs. 1 f) Datenschutzgrundverordnung.

Wenn Sie geltend machen können, dass wegen Ihrer persönlichen Situation Ihr schutzwürdiges Interesse das Interesse des übermittelnden Versicherungsunternehmens überwiegt, haben Sie für die Datenübermittlung bei eigenverantwortlichen Aufgabenerfüllungen ein **Widerspruchsrecht**. Bitte beachten Sie, dass es zur Ausübung des Widerspruchsrechts nicht ausreichend ist, wenn Sie ohne Angabe besonderer Gründe eine Datenübermittlung an Dienstleister generell oder einen bestimmten Dienstleister ablehnen.

f) Zentralisierte Datenverarbeitung innerhalb der R+V Versicherungsgruppe

Innerhalb der R+V Versicherungsgruppe sind einzelne Bereiche zentralisiert, z. B. der Beitragseinzug, die telefonische Kundenbetreuung oder die Datenverarbeitung. Daher werden Stammdaten wie Ihre Versicherungsnummer, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, die Art der Verträge oder Ihr Geburtsdatum in einer zentralen Datensammlung geführt; d.h. Ihre allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten. So wird z. B. Ihre Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer gegebenenfalls nur einmal gespeichert, auch wenn Sie Verträge mit verschiedenen Unternehmen der Gruppe abschließen. So kann eingehende Post immer richtig zugeordnet und bei telefonischen Anfragen schnell der zuständige Ansprechpartner genannt werden. Alle an die zentralisierte Datenverarbeitung angebotenen Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe können diese Stammdaten einsehen.

Die übrigen allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten sind dagegen nur von den vertragsführenden Unternehmen der Gruppe abfragbar.

Eine Datenübermittlung kann zwischen folgenden Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe erfolgen:

R+V Versicherung AG
R+V Allgemeine Versicherung AG
R+V Krankenversicherung AG
R+V Lebensversicherung AG
R+V Lebensversicherung a.G.
R+V Pensionsfonds AG
R+V Pensionskasse AG
R+V Pensionsversicherung a.G.
R+V Rechtsschutz-Schadenregulierungs-GmbH*
R+V Service Center GmbH*
R+V Treuhand GmbH*
RUV Agenturberatungs GmbH*
Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a.G.
KRAVAG-HOLDING Aktiengesellschaft
KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG
KRAVAG-SACH Versicherung des Deutschen Kraftverkehrs VaG
KRAVAG und SVG Assekuranz Vertriebs- und Bearbeitungszentrum GmbH*
KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS)*
Condor Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft
Condor Dienstleistungs-GmbH*
R+V Dienstleistungs-GmbH*
Pension Consult Beratungsgesellschaft für Altersvorsorge mbH*
carexpert Kfz-Sachverständigen GmbH*
CHEMIE Pensionsfonds AG
compertis Beratungsgesellschaft für betriebliches Vorsorgemanagement mbH*
UMB Unternehmens-Managementberatungs GmbH*

* Dieses Unternehmen ist Dienstleister der beigetretenen Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe und kann daher auf personenbezogene Daten zugreifen.

i) Leasing- und Kreditgeber

Wenn Sie im Rahmen von Leasing- oder Kreditverträgen Sachversicherungsverträge mit R+V abschließen, informieren wir den Leasing- bzw. Kreditgeber auf Anfrage darüber, dass ein entsprechender Versicherungsschutz besteht und er im Zusammenhang mit Kündigungen, Zahlungsverzug und Schadenfällen als Drittberechtigter erfasst ist.

Er erhält auch Informationen über Versicherungssummen und bestehende Selbstbeteiligungen, damit er sein finanzielles Ausfallrisiko beurteilen kann.

j) Behörden, Zentralbanken und andere Stellen mit öffentlich-rechtlichen Aufgaben

An Behörden, Zentralbanken und andere Stellen mit öffentlich-rechtlichen Aufgaben übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn wir gesetzlich oder vertraglich dazu berechtigt oder verpflichtet sind.

Eine solche Datenübermittlung kann auf Anfrage einer Behörde erfolgen. Wir prüfen dann, ob die Behörde die Daten erhalten darf.

In einigen Fällen sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, in allen anderen Fällen holen wir von Ihnen eine Einwilligung ein. Eine gesetzliche Verpflichtung besteht z.B.

- wegen steuerrechtlicher Vorschriften
- bei einer gesetzlich erforderlichen Berufshaftpflichtversicherung an die rechtlich festgeschriebenen Meldestellen.

7. Datenübermittlung in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR

Wenn wir personenbezogenen Daten innerhalb der EU/EWR übermitteln, beachten wir die strengen rechtlichen Vorgaben.

Wenn es erforderlich ist, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an Dienstleister in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR, z.B. im Rahmen von IT-Leistungen, oder an Sachverständige. Auswahl und vertragliche Vereinbarungen richten sich selbstverständlich nach den gesetzlichen Regelungen.

Bei bestimmten Vertragstypen kann es vorkommen, dass wir Ihre Daten an Rückversicherer in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR übermitteln.

Insbesondere in den Fällen, bei denen das versicherte Risiko oder der Versicherungsnehmer sich in einem Drittstaat befindet, kann es erforderlich sein, Daten in den Drittstaat zu übermitteln (z. B. Vermittler, andere Versicherer).

Darüber hinaus bestehen in bestimmten Fällen gesetzliche Meldeverpflichtungen, wegen deren wir Ihre Daten an Behörden und ähnliche Stellen in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR übermitteln müssen.

Auch bei Rechtsstreitigkeiten mit Auslandsbezug kann eine solche Übermittlung notwendig sein (z. B. Rechtsanwälte).

Wenn im Einzelfall Ihre Einwilligung notwendig ist, holen wir diese gesondert ein.

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wenn es erforderlich ist, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für die erforderliche Dauer der Schadenbearbeitung.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten. Diese ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO), dem Geldwäschegesetz (GWG) oder der Versicherungsunternehmens-Rechnungslegungsverordnung (RechVersV). Dort vorgegebene Fristen zur Aufbewahrung und Dokumentation betragen zwei bis 30 Jahre.

Die Speicherdauer richtet sich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) bis zu 30 Jahre betragen können; die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei Jahre.

9. Welche Rechte haben Sie?

Ihre gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit können Sie bei uns geltend machen: R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien, E-Mail: info@ruv.at

Beruh die Datenverarbeitung auf einer allgemeinen Interessenabwägung, steht Ihnen ein Widerspruchsrecht gegen diese Datenverarbeitung zu, wenn aus Ihrer persönlichen Situation heraus Gründe gegen eine Datenverarbeitung sprechen.

10. Informationspflicht, wenn wir Daten Dritter von Ihnen erhalten

Erhalten wir von Ihnen personenbezogene Daten von Dritten, **müssen Sie das Merkblatt zur Datenverarbeitung an diese weitergeben**. Das sind z.B. Mitversicherte, versicherte Personen, Bezugsberechtigte, Geschädigte, Zeugen, Leasinggeber.

11. Wann informieren wir uns über Ihre Bonität?

Bei der Bearbeitung eines Schadens kann es vorkommen, dass wir anlassbezogen im Einzelfall (z.B. bei Risikokunden oder wenn Anhaltspunkte vorliegen, die auf einen Versicherungsbetrug hindeuten) Bonitätsauskünfte über Versicherungsnehmer und Schadensbeteiligte bei einer Auskunftsei einholen. Dies erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses. Das berechtigte Interesse ist das bestehende finanzielle Ausfallrisiko im Falle eines Regresses.

In diesen Fällen übermitteln wir die erforderlichen Daten, wie Firma, Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, an die beauftragte Auskunftsei.

Unsere Partner sind:

infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, D-76532 Baden-Baden

informa Solutions GmbH, Rheinstraße 99, D-76532 Baden-Baden

SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, D-65201 Wiesbaden

Creditreform Wiesbaden Hoffmann KG, Adolfsallee 34, D-65185 Wiesbaden

Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, D-22761 Hamburg

Prof. Schumann Analyse GmbH, Weender Landstraße 23, D-37073 Göttingen
Deutsche Bank AG, Zentrale Auskunft, D-20079 Hamburg
Bisnode Deutschland GmbH, Robert-Bosch-Straße 11, D-64293 Darmstadt
KSV1870 Information GmbH, Wagenseilgasse 7, 1120 Wien, Österreich

Falls Sie Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten wünschen, die eine Auskunft gespeichert hat, wenden Sie sich bitte direkt an die beauftragte Auskunft.

12. Beschwerderecht

Sie haben ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde, siehe Art. 77 Datenschutzgrundverordnung.