



Merkblatt zum Datenschutz in der Schadenbearbeitung

R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien,
Österreich
Stand Oktober 2021

Vorbemerkung

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.

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

Information zur Verwendung Ihrer Daten

Wir verarbeiten Ihre Daten zwecks Bearbeitung des Schadens und der damit verbundenen Prozesse. Die Verarbeitung dieser Daten ist gesetzlich geregelt.

*Darüber hinaus erheben, verarbeiten und nutzen wir ggf. im Rahmen der rechtlichen Zulässigkeit Ihre Daten zum Zwecke der **Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung**. Dieser Nutzung Ihrer Daten können Sie jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. **Werbewidersprüche** können Sie jederzeit auch per E-Mail an info@ruv.at richten.*

Daneben werden Ihre Daten im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben gegebenenfalls auch zu anderen Zwecken erhoben, verarbeitet und genutzt, die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag bzw. dem Schaden stehen.

Beispielsweise können dies sein:

- Ausführung und Umsetzung erforderlicher sowie rechtlicher zulässiger regulatorischer und aufsichtsrechtlicher Anforderungen. Zur Erläuterung: Im Zusammenhang mit unserer Haupttätigkeit unterliegen wir einer Vielzahl von spezialgesetzlichen Vorschriften, im Rahmen derer Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden (z.B. Bekämpfung der Geldwäsche, gesetzliche Meldepflichten an staatliche Stellen, Solvency II etc.)
- Prüfung und Optimierung von Verfahren elektronischer Datenverarbeitung
- Zusammenstellungen unternehmensinterner und rechtlich zulässiger unternehmensübergreifend verwendeter Daten
- Allgemeine Tarifikalkulationen
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten

Grundsätzlich bitten wir Sie, uns nur solche 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 um Daten auf freiwilliger Basis bitten, machen wir dies besonders kenntlich. Sofern es eine vertragliche oder gesetzliche Pflicht zur Mitteilung der Daten gibt und Sie eine Mitteilung verweigern, kann es sein, dass wir die Schadenbearbeitung nicht durchführen können oder nicht zur Leistung verpflichtet sind.

Rechtsgrundlagen

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Schadenbearbeitung erfolgt auf gesetzlicher Grundlage, weil diese zur Regulierung erforderlich ist. Im Rahmen eines Rechtsstreites



übermitteln wir z.B. ggf. Ihre Gesundheitsdaten an beauftragte Rechtsanwälte (Art. 9 Abs.2 lit. f Datenschutzgrundverordnung DSGVO).

Wenn wir Daten verarbeiten, bei denen das Gesetz für die Datenerhebung eine Einwilligung fordert, holen wir diese von Ihnen gesondert ein. Dies erfolgt beispielsweise in der Regel, wenn wir Ihre Gesundheitsdaten im Rahmen der Schadenbearbeitung von Personenschäden verarbeiten (insoweit dies nicht aufgrund einer Rechtsgrundlage erfolgt, (z.B. bei Übergang von Ersatzansprüchen gemäß §67 VersVG,).

In anderen Fällen verarbeiten wir Ihre Daten auch wegen einer **allgemeinen Interessenabwägung**. 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.

Soweit die Datenverarbeitung auf einer allgemeinen Interessabwägung beruht, steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht** gegen diese Datenverarbeitung zu. Dazu müssen Sie Gründe geltend machen können, die sich aus Ihrer persönlichen Situation ergeben. Das Widerspruchsrecht besteht nicht, wenn entgegenstehende zwingende schutzwürdige Interessen für eine Verarbeitung bestehen bzw. die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

Es ist nicht ausreichend, wenn Sie ohne Angabe besonderer Gründe einer bestimmten Datenverarbeitung widersprechen.

Herkunft der Daten, Kategorien personenbezogener Daten

Grundsätzlich erheben wir Ihre personenbezogenen Daten direkt bei Ihnen.

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

- Daten zu geschädigten Dritten erhalten wir auch über unseren Versicherungsnehmer oder durch sonstige Dritte (z.B. Zeugen, Behörden, Gerichts- und Ermittlungsakten, ggf. andere Versicherer).
- Daten zu **mitversicherten bzw. versicherten Personen** erhalten wir über unseren Versicherungsnehmer, falls wir diese nicht direkt bei diesen Personen erheben können. 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. Wir erhalten Ihren Namen, Ihre Adresse und ggf. auch Ihr Geburtsdatum, um Sie im Leistungsfall kontaktieren zu können.
- Daten zu **Zeugen** erhalten wir durch unseren Versicherungsnehmer oder sonstigen Beteiligte (z.B. Ermittlungs- und Strafverfolgungsbehörden). Hierzu erhalten wir Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten und die jeweils notwendigen Informationen zum Sachverhalt.
- Im Falle von **Bonitätsauskünften** erhalten wir Bonitätsinformationen von hierauf spezialisierten Auskunftsteilen. Nähere Informationen hierzu finden Sie in diesem Dokument in dem Abschnitt „Einholung von Bonitätsprüfungen“.
- Sofern Sie uns Daten über Ihren Vermittler einreichen (z.B. Angebotsanfragen, Anträge u.Ä.) erhalten wir Ihre Daten von Ihrem Vermittler.

Datenübermittlung an Dritte

Im Rahmen der Schadenbearbeitung kann es sein, dass wir Daten an Dritte übermitteln:

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 Schadenfreiheitrabatt ausgewirkt hat.

b) Rückversicherer

Wir geben in bestimmten Fällen, z. B. bei Großrisiken oder -schäden, einen Teil der durch den Versicherungsvertrag übernommenen Risiken an **Rückversicherer** weiter. Hier kann es notwendig sein, dem Rückversicherer versicherungstechnische Angaben mitzuteilen.

Die Datenübermittlung an Rückversicherer erfolgt grundsätzlich im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung. Bei einem hohen finanziellen Ausfallrisiko sichert R+V das Risiko ganz oder teilweise bei Rückversicherern ab, um das eigene Risiko hierdurch zu minimieren. Sofern es hierfür ausnahmsweise



erforderlich ist, gesundheitsbezogene Informationen an Rückversicherer zu übermitteln, holen wir Ihre gesonderte Einwilligung ein.

c) Versicherungsvermittler

Ihrem Versicherungsvermittler teilen wir jene allgemeinen Vertrags- und Schadendaten mit, die er zur Beratung und Betreuung braucht.

Daten an den Versicherungsvermittler übermitteln wir grundsätzlich im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung.

Falls es ausnahmsweise 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 Versicherer in bestimmten Fällen, z. B. Mehrfachversicherungen, gesetzlichem Forderungsübergang und bei Teilungsabkommen, personenbezogene Daten untereinander austauschen. Dabei geben wir Daten des Betroffenen weiter, z. B. Name und Adresse, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos, oder Angaben zum Schaden, wie Schadenhöhe und Schadentag. Der Datenaustausch wird dokumentiert.

In Fällen der gemeinsamen Absicherung von Risiken tauschen Versicherer für die Risikoprüfung und Schadenbearbeitung Daten untereinander aus.

Auch in diesen Fällen übermitteln wir die Daten an andere Versicherer 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 mit einer gewissen Eigenständigkeit erbringen, liegt datenschutzrechtlich eine sogenannte Funktionsübertragung vor. Typische Beispiele sind Sachverständige, Wirtschaftsprüfer oder medizinische Dienstleister im Assistance-Bereich.

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 Funktionsübertragungen ein Widerspruchsrecht. Ein Beispiel: Bei einem zurückliegenden Versicherungsfall hat ein Gericht durchrechtskräftiges Gerichtsurteil festgestellt, dass ein bestimmter Sachverständiger Ihren Sachverhalt falsch begutachtet hat. Im konkreten Fall kann eine Wiederholungsgefahr nicht ausgeschlossen werden. Es reicht dagegen nicht aus, wenn Sie ohne Angabe besonderer Gründe keine Datenübermittlung an Dienstleister generell oder einen bestimmten Dienstleister wünschen. Funktionsübertragungen finden Sie in der oben genannten Dienstleisterliste.

f) Zentralisierte Datenverarbeitung innerhalb der R+V Versicherungsgruppe

Innerhalb der R+V Versicherungsgruppe sind einzelne Bereiche zentralisiert, z. B. der Beitragseinzug oder die Datenverarbeitung. So wird z. B. Ihre Adresse gegebenenfalls nur einmal gespeichert, auch wenn Sie Verträge mit verschiedenen Unternehmen der Gruppe abschließen. Auch Ihre Versicherungsnummer, die Art der Verträge, Ihr Geburtsdatum, Ihre Bankverbindung mit IBAN und BIC sowie die Mandatsreferenz (verbunden mit der Gläubiger-Identifikationsnummer ermöglicht diese eine eindeutige Identifizierung des Mandats) werden in einer zentralen Datensammlung geführt; d. h. Ihre allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten.

Dabei sind so genannte Stammdaten, z. B. Name, Adresse, Kundennummer, IBAN, BIC und die Mandatsreferenz, Versicherungsschein-Nummer und vergleichbare Identifikationsdaten von allen Unternehmen der Gruppe einsehbar. Auf diese Weise kann eingehende Post immer richtig zugeordnet und bei telefonischen Anfragen sofort der zuständige Ansprechpartner genannt werden. Auch Geldeingänge können so in Zweifelsfällen ohne Rückfragen korrekt verbucht werden.

Die übrigen allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten sind dagegen nur von den zuständigen 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 Direktversicherung AG
R+V Gruppenpensionsfonds-Service GmbH*
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 Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft
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

An Behörden übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten nur, wenn wir gesetzlich oder vertraglich dazu berechtigt oder verpflichtet sind.

Eine solche Datenübermittlung kann beispielsweise auf Anfrage einer Behörde erfolgen. Wir prüfen dann, ob die Behörde die Daten erhalten darf. In anderen Fällen sind wir auch gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre Daten an Behörden zu übermitteln, z. B. aus steuerrechtlichen Gründen.

In bestimmten Fällen kann es auch erforderlich sein, dass wir von Ihnen eine Einwilligung einholen.

Datenübermittlung in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR

Wenn es erforderlich ist, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. an Dienstleister in Drittstaaten außerhalb EU/EWR (z.B. im Rahmen von IT-Supportleistungen). Bei der Auswahl und den vertraglichen Regelungen beachten wir die gesetzlichen Regelungen.

Bei bestimmten Vertragstypen kann es vorkommen, dass wir Ihre Daten an Rückversicherer u. ä. in Drittstaaten übermitteln.



Darüber hinaus bestehen in bestimmten Fällen gesetzliche Meldeverpflichtungen, aufgrund derer wir Ihre Daten an Behörden und ähnliche Stellen ins Ausland übermitteln müssen.

Auch im Falle von Rechtsstreitigkeiten mit Auslandsbezug kann eine solche Übermittlung ggf. notwendig sein. Wenn wir hierfür Ihre Einwilligung brauchen, holen wir diese separat bei Ihnen ein.

Dauer der Datenspeicherung

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern 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 Unternehmensgesetzbuch (UGB), der Bundesabgabenordnung (BAO), dem Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und der Gewerbeordnung (GewO). Dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung und Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.

Die Speicherdauer richtet sich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 1479 ff. des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) bis zu 30 Jahre betragen kann. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei Jahre.

Die Regellöschfrist bei R+V beträgt 30 Jahre.

Rechte der Betroffenen

Über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten können Sie Auskunft beantragen. Darüber hinaus können Sie die Berichtigung Ihrer Daten verlangen, wenn diese unrichtig oder unvollständig sind. Ansprüche auf Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten können bestehen, wenn deren Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sich als unzulässig oder nicht mehr erforderlich erweist. Diese Rechte können Sie geltend machen bei: R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien, E-Mail: info@ruv.at

Datenerhebung ohne Mitwirkung der Betroffenen

Soweit Sie uns in Ihrer Eigenschaft als Versicherungsnehmer personenbezogene Daten Dritter (z. B. versicherte Personen, Bezugsberechtigte, Geschädigte, Zeugen etc.) mitteilen, sind Sie verpflichtet, diese hierüber durch die Weitergabe dieses Merkblattes zu informieren. Dies gilt auch unabhängig davon, ob das Versicherungsunternehmen selbst eine Informationspflicht trifft.

Einholung von Bonitätsinformationen

Die R+V wird gegebenenfalls im Rahmen eines Schadenfalles Ihre dazu erforderlichen Daten (Name, Vorname, Firmenbezeichnung, Anschrift, Geburtsdatum) an hierfür beauftragte Auskunftsteile übermitteln, um Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten und Bonitätsinformationen auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Nutzung von Anschriftendaten zu erhalten.

Eine Bonitätsauskunft wird ggf. aufgrund des berechtigten Interesses bei Abschluss und während der Durchführung dieser Versicherungsverträge im Hinblick auf das bei der Kautions-, Kredit- und Vertrauensschadenversicherung bestehende finanzielle Ausfallrisiko der R+V Allgemeine Versicherung AG eingeholt.

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

Beschwerderecht

Es besteht ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde, siehe Art. 77 DSGVO.