



# Merkblatt zur Datenverarbeitung in der Schadenbearbeitung

R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien,  
Österreich  
Stand August 2024

---

## 1. Wozu dient dieses Merkblatt?

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

---

## 2. Kontaktdaten unseres Datenschutzbeauftragten

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

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

Wenn Sie **allgemeine Fragen zu Ihrem Vertrag oder einem Schaden** haben, nutzen Sie bitte die **allgemeinen Kontaktmöglichkeiten**. Informationen hierzu finden Sie im Internet: [www.ruv.at](http://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. Die Verarbeitung dieser Daten ist gesetzlich geregelt.

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 oder dem Steuerrecht). Wenn wir Sie bitten, uns Daten freiwillig mitzuteilen, machen wir Sie darauf besonders aufmerksam. Falls es eine vertragliche oder gesetzliche Pflicht zur Mitteilung der Daten gibt und Sie diese verweigern, kann daraus folgen, dass wir nicht zur Leistung verpflichtet sind.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre Daten im rechtlich zulässigen Rahmen zum Zwecke der **Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung**. **Dieser Nutzung können Sie jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Werbewidersprüche können Sie per E-Mail an [info@ruv.at](mailto: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

- **zulässige regulatorische und aufsichtsrechtliche 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
- die **IT-Sicherheit und den IT-Betrieb** zu gewährleisten
- die Bonität in einem angewendeten Scoring-Verfahren einzustufen, zu bewerten und zu speichern
- **Straftaten zu verhindern und aufklären** zu können, dabei nutzen wir insbesondere Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können
- 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.

Wenn Sie uns zum Nachweis des eingetretenen Schadens **Fotos, Sachverständigengutachten oder Kostenvoranschläge** zur Verfügung stellen, prüfen wir diese ordnungsgemäß oder lassen spezialisierte Dienstleister mit geeigneter Expertise prüfen (ggf. auch unter Berücksichtigung der in den Lichtbildern enthaltenen technischen Daten bzw. Metadaten). Ggf. werden von uns beauftragte Sachverständige nach vorheriger Ankündigung Lichtbilder des Schadens anfertigen und an uns übermitteln.

Falls Sie uns für eine Schadenbearbeitung die Aufzeichnung einer **Videokamera** („Dashcam“) zur Verfügung stellen sollten, gehen wir davon aus, dass Sie diese Aufzeichnung in datenschutzrechtlich ordnungsgemäßer Weise angefertigt haben. Wir beziehen uns insoweit auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 15.05.2018 Az VI ZR 233/17. Wir werden diese Videoaufzeichnung lediglich in dem Umfang verarbeiten, in dem wir dazu datenschutzrechtlich berechtigt sind.

---

#### 4. Rechtsgrundlagen

---

Wir verarbeiten Ihre 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 (DSGVO)**.
- gemäß **Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO 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).
- gemäß **Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO** 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 gem. **Art. 9 Abs. 2 f) DSGVO**. Wir übermitteln z.B. Ihre Gesundheitsdaten an beauftragte Rechtsanwälte oder Sachverständige.
- wenn wir Daten verarbeiten, bei denen das Gesetz für die Datenverarbeitung eine **Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 a) bzw. Art. 9 Abs. 2 a) DSGVO** fordert, holen wir diese von Ihnen gesondert ein.

---

#### 5. Herkunft und 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.

Beispiel:

- 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 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.
- 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 zu 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, Behören, Gerichts- und Ermittlungsakten, ggf. andere Versicherer).
- Unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Voraussetzungen, kann in Einzelfällen auch auf Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen zurückgegriffen werden.

- Bei **Bonitätsauskünften** erhalten wir Bonitätsinformationen von spezialisierten Auskunftsteilen. 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.

Die Datenübermittlung an Rückversicherer erfolgt im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung. Wenn es 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 oder auf gesetzlicher Grundlage. Wenn es erforderlich ist, dem Vermittler gesundheitsbezogene Informationen mitzuteilen, holen wir eine gesonderte Einwilligung 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. Den 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](mailto: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.

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. Dienstleister, die in eigenverantwortlicher Aufgabenerfüllung tätig werden, 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. Daher werden Stammdaten wie Ihre Versicherungsnummer, 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 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 Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten sind dagegen nur von den vertragsführenden Unternehmen der Gruppe abfragbar.

#### **Folgende Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe sind an die zentralisierte Datenverarbeitung angebunden:**

R+V Versicherung AG  
R+V Allgemeine Versicherung AG  
R+V Direktversicherung 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.

#### **g) 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.

#### **h) Behörden**

An Behörden übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten nur, 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 anderen Fällen holen wir von Ihnen eine Einwilligung ein. Eine gesetzliche Verpflichtung besteht z. B.

- wegen steuerrechtlichen Gründen
- bei einer gesetzlich erforderlichen Berufshaftpflichtversicherung an die rechtlich festgeschriebenen Meldestellen

---

## 7. Datenübermittlung in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR

---

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

Wenn es erforderlich ist, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. an Dienstleister in Drittstaaten außerhalb 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.

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 Unternehmensgesetzbuch (UGB), der Bundesabgabenordnung (BAO), dem Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und der Gewerbeordnung (GewO). Dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung und Dokumentation betragen zwei bis 30 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.

---

## 9. Welche Rechte haben Sie?

---

Ihre gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Berechtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit können Sie bei unserem geltend machen.

Diese Rechte können Sie geltend machen bei: R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien, E-Mail: [info@ruv.at](mailto:info@ruv.at)

**Beruhet 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 etc..

---

## 11. Wann informieren wir uns über Ihre Bonität?

---

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

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.

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 Auskunftsei, 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 die Auskunftsei gespeichert hat, wenden Sie sich bitte direkt an die beauftragte Auskunftsei.

---

## 12. Beschwerderecht

---

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