



## Merkblatt zum Datenschutz in der Schadenbearbeitung

R+V Allgemeine Versicherung AG, Niederlassung Österreich, Wilhelmstraße 68, 1120 Wien,  
Österreich  
Stand Mai 2018

### Vorbemerkung

Dieses Merkblatt dient dazu, Sie umfassend über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe im Rahmen des Schadenmanagements zu informieren. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur, insofern wir dazu gesetzlich berechtigt bzw. verpflichtet sind.

### Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

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

Dr. Roland Weiß, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, E-Mail: [datenschutz@ruv.de](mailto:datenschutz@ruv.de)

Sofern Sie allgemeine Fragen zu Ihrem Schaden bzw. Vertrag haben, nutzen Sie bitte die allgemeinen Kontaktkanäle. Informationen hierzu finden Sie im Internet: [www.ruv.at](http://www.ruv.at)

### Information zur Verwendung Ihrer Daten

Wir verarbeiten Ihre Daten zwecks Bearbeitung 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](mailto: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). Sofern wir Sie bitten, uns Daten auf freiwilliger Basis mitzuteilen, werden wir dies besonders kenntlich machen. Sofern es eine vertragliche oder gesetzliche Pflicht zur Mitteilung der Daten gibt und Sie eine Mitteilung verweigern, kann dies zur Folge haben, dass wir das Schadenmanagement nicht durchführen können bzw. nicht zur Leistung verpflichtet sind.

### Rechtsgrundlagen

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Schadenbearbeitung erfolgt auf gesetzlicher Grundlage, weil die zur Regulierung erforderlich ist. Im Rahmen eines Rechtsstreites übermitteln wir z.B. ggf. Ihre Gesundheitsdaten an beauftragte Rechtsanwälte (Art. 9 Abs.2 lit. f DS-GVO).

Sofern 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 auf Grund 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 vorherrscht.

Soweit die Datenverarbeitung auf einer allgemeinen Interessabwägung beruht, steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht** gegen diese Datenverarbeitung zu, wenn Sie Gründe geltend machen können, die sich aus Ihrer besonderen 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 dazu kommen, dass wir Ihre 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 Auskunftfeien. 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 des Schadenmanagements kann es in einigen Fällen zu einer Datenübermittlung an Dritte kommen. Dies können insbesondere sein:

#### a) Unser Versicherungsnehmer

Im Einzelfall können wir gesetzlich dazu berechtigt und vertraglich dazu verpflichtet sein, gegenüber unserem Versicherungsnehmer die von uns durchgeführte Schadenbearbeitung nachzuweisen. Dies gilt z.B., wenn unser Versicherungsnehmer überprüfen möchte, ob wir zu Recht Schadenersatzansprüche in einer bestimmten Höhe reguliert haben und dies Auswirkungen auf seinen Schadenfreiheitrabatt 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 entsprechende 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, auch gesundheitsbezogene Informationen an den Rückversicherer zu übermitteln, holen wir eine gesonderte Einwilligung von Ihnen ein.

#### c) Versicherungsvermittler

Ggf. teilen wir dem zuständigen Versicherungsvermittler jene allgemeinen Vertrags- und Schadendaten mit, die zur Beratung und Betreuung notwendig sind.



Die Datenübermittlung an den Versicherungsvermittler erfolgt grundsätzlich im Rahmen einer allgemeinen Interessenabwägung.

Sofern es hierfür ausnahmsweise erforderlich ist, auch gesundheitsbezogene Informationen an den Vermittler 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 wird dokumentiert.

In Fällen der gemeinsamen Absicherung von Risiken erfolgt im Rahmen der Risikoprüfung und Schadenbearbeitung ein Datenaustausch mit den beteiligten Versicherern.

Auch in diesen Fällen 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)

Sofern an Dienstleister nicht lediglich streng weisungsgebundene „Hilfsfunktionen“ ausgelagert werden, sondern Dienstleister weitergehende Tätigkeiten mit einer gewissen Eigenständigkeit erbringen, liegt in datenschutzrechtlicher Hinsicht eine sogenannte Funktionsübertragung vor. Typische Beispiele hierfür sind Sachverständige, Wirtschaftsprüfer oder medizinische Dienstleister im Assistance-Bereich.

Sofern Sie geltend machen können, dass aufgrund Ihrer persönlichen Situation Ihr schutzwürdiges Interesse das Interesse des übermittelnden Versicherungsunternehmens überwiegt, haben Sie für die Datenübermittlung bei Funktionsübertragungen ein Widerspruchsrecht. Dies kann beispielsweise dann der Fall sein, wenn im Zusammenhang mit einem zurückliegenden Versicherungsfall durch ein rechtskräftiges Gerichtsurteil festgestellt wurde, dass ein bestimmter Sachverständiger Ihren Sachverhalt falsch begutachtet hat und im konkreten Fall eine Wiederholungsgefahr nicht ausgeschlossen werden kann. Es ist dagegen nicht ausreichend, 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, wie das Inkasso 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, gegebenenfalls 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 Luxembourg Lebensversicherung S.A., Niederlassung Wiesbaden  
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\*  
UMBI GmbH\*

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

**i) Leasing- und Kreditgeber**

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

Er wird auch über Versicherungssummen sowie bestehende Selbstbeteiligungen informiert, 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. In diesem Fall prüfen wir, ob die Behörde die Daten erhalten darf. In anderen Fällen sind wir auch gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre Daten an Behörden zu übermitteln (bspw. aus steuerrechtlichen Gründen).

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

**Datenübermittlung in Drittstaaten**

Soweit dies 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 selbstverständlich die gesetzlichen Regelungen.

Bei bestimmten Vertragstypen kann es darüber hinaus 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. Sofern hierfür im Einzelfall Ihre Einwilligung notwendig ist, werden wir diese separat bei Ihnen einholen.

---

### **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, die sich unter anderem aus dem Unternehmensgesetzbuch (UGB), der Bundesabgabenordnung (BAO), dem Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und der Gewerbeordnung (GewO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu sieben Jahre.

Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 1479 ff. des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) bis zu dreißig Jahre betragen können, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

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**

R+V wird in bestimmten Fällen im Rahmen eines Schadenfalles Ihre hierfür erforderlichen Daten (Name, Vorname, Firmenbezeichnung, Anschrift, Geburtsdatum) an hierfür beauftragte Auskunftsteien 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 Auskunftstei gespeichert hat, wenden Sie sich bitte direkt an die beauftragte Auskunftstei.

---

### **Beschwerderecht**

Es besteht ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).