



Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Reiseversicherungen GuteREISE CARD Basic - AVB AB GuteREISE Basic 11/2019

Allgemeine Bestimmungen

Die nachstehenden Regelungen unter §§ 1 bis 10 AVB AB (Allgemeine Versicherungsbedingungen, Allgemeiner Teil) gelten für alle im Rahmen des Versicherungsschutzes versicherten Leistungen.
Die darauffolgenden AVB mit den speziellen Bestimmungen regeln den Versicherungsschutz im Einzelnen für die jeweilige Leistungsart.

§ 1 Wer ist versichert?

Versicherte Personen sind der Inhaber einer gültigen GuteREISE CARD Basic (mit Versicherung) sowie ein weiterer Erwachsener (unabhängig vom Verwandtschaftsverhältnis) sowie deren jeweilige Kinder bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres, sofern die mitreisenden Personen zusammen mit dem Karteninhaber auf der Buchungsbestätigung genannt werden.

§ 2 Für welche Reise gilt die Versicherung?

1. Sofern nicht anders vereinbart, gilt der Versicherungsschutz für beliebig viele Reisen, die während der Laufzeit des Kartenvertrages angetreten werden.
2. Als „eine Reise“ gelten alle Reisebausteine und Einzelleistungen, die binnen 31 Tagen nach Antritt der Reise genutzt werden. Die Reise wird mit Inanspruchnahme der ersten Teil- / Leistung insgesamt angetreten und endet mit der Nutzung der letzten Teil- / Leistung.

§ 3 Wann beginnt und wann endet die Versicherung?

1. Der Versicherungsschutz der Reiserücktritt-Versicherung beginnt innerhalb der Laufzeit der Versicherung mit der Reisebuchung und endet mit dem Reiseantritt. Im Falle der Beendigung des GuteREISE CARD Basic-Vertrages besteht Versicherungsschutz bei Reiserücktritt aufgrund eines versicherten Ereignisses innerhalb der Gültigkeit des Kartenvertrages.
2. Im Rahmen der Reiseabbruch-Versicherung
 - a) beginnt der Versicherungsschutz mit dem Antritt der versicherten Reise und
 - b) endet zu dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit der Beendigung der versicherten Reise;
 - c) verlängert sich der Versicherungsschutz über das planmäßige Reiseende hinaus, wenn sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche die versicherte Person nicht zu vertreten hat.

§ 4 In welchen Fällen besteht kein Versicherungsschutz?

Nicht versichert sind

1. Schäden durch Streik, innere Unruhen, Kriegsereignisse, Kernenergie.
Es besteht jedoch Versicherungsschutz, wenn die versicherte Person während der versicherten Reise überraschend von einem Kriegs- oder Bürgerkriegsereignis betroffen wird. Dieser Versicherungsschutz erlischt am Ende des siebten Tages nach Beginn eines Krieges oder Bürgerkrieges. Die Erweiterung gilt nicht bei Reisen in Staaten, auf deren Gebiet zur Zeit der Einreise der versicherten Person bereits Krieg oder Bürgerkrieg herrscht oder wo dessen Ausbruch absehbar war. Sie gilt auch nicht für die aktive Teilnahme am Krieg oder Bürgerkrieg sowie für Unfälle durch ABC-Waffen.
2. Schäden, welche die versicherte Person vorsätzlich herbeiführt.

Sanktionsklausel

Ungeachtet sonstiger Bestimmungen dieses Vertrages gewährt bzw. leistet der Versicherer aus diesem Versicherungsvertrag keinen Versicherungsschutz beziehungsweise keine Zahlungen, sonstige Leistungen oder sonstige Vorteile zu Gunsten des Versicherungsnehmers oder eines Dritten, soweit dadurch oder durch Handlungen des Versicherten anwendbare Regelungen, Gesetze oder Wirtschafts- oder Handelsanktionen verletzt werden.

§ 5 Was muss die versicherte Person im Schadensfall unbedingt unternehmen (Obliegenheiten)?

Die versicherte Person ist verpflichtet,

1. den Schaden möglichst gering zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden;
2. den Schaden unverzüglich dem Versicherer anzuzeigen und Beginn und Ende der versicherten Reise in geeigneter Weise nachzuweisen;
3. das Schadenereignis und den Schadenumfang darzulegen und dem Versicherer jede sachdienliche Auskunft wahrheitsgemäß zu erteilen. Zum Nachweis hat die versicherte Person Original-Rechnungen und -Belege einzureichen, gegebenenfalls die Ärzte von der Schweigepflicht zu entbinden und es dem Versicherer zu gestatten, Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs in zumutbarer Weise zu prüfen.

§ 6 Wann zahlt der Versicherer die Entschädigung?

Hat der Versicherer die Leistungspflicht dem Grund und der Höhe nach festgestellt, wird die Entschädigung innerhalb von zwei Wochen ausgezahlt.

§ 7 Was gilt, wenn die versicherte Person Ersatzansprüche gegen Dritte hat?

Hat der Karteninhaber oder eine andere versicherte Person im Zusammenhang mit dem Versicherungsfall Schadenersatzansprüche nichtversicherungsrechtlicher Art gegen Dritte, so sind der Karteninhaber bzw. die andere versicherte Person, unbeschadet des gesetzlichen Forderungsüberganges gemäß § 86 VVG verpflichtet, diese Ansprüche bis zur Höhe, in der aus dem Versicherungsvertrag Kostenersatz geleistet wird, an den Versicherer schriftlich abzutreten.
Verzichtet der Karteninhaber oder eine versicherte Person auf einen solchen Anspruch oder auf ein zur Sicherung des Anspruchs dienendes Recht ohne Zustimmung des Versicherers, so wird dieser insoweit von der Verpflichtung zur Leistung frei, als er aus dem Anspruch oder dem Recht hätte Ersatz erlangen können.

§ 8 Wann verliert die versicherte Person den Anspruch auf Versicherungsleistung durch Obliegenheitsverletzung?

Wird eine dem Versicherer gegenüber zu erfüllende vertragliche Obliegenheit vorsätzlich verletzt, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechendem Verhältnis zu kürzen. Kann nachgewiesen werden, dass die Obliegenheiten nicht grob fahrlässig verletzt wurden, bleibt der Versicherungsschutz bestehen. Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn nachgewiesen wird, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls, noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die Obliegenheit arglistig verletzt wurde.

§ 9 Welche Form gilt für die Abgabe von Willenserklärungen?

Anzeigen und Willenserklärungen der versicherten Person und des Versicherers bedürfen der Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail).

§ 10 Welches Gericht ist für die Geltendmachung der Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag zuständig, welches Recht findet Anwendung?

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen den Versicherer bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dessen Wohnort. Örtlich zuständig ist auch das Gericht, in dessen Bezirk der Kreditkarteninhaber zur Zeit der Klageerhebung seinen Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Es gilt deutsches Recht, soweit internationales Recht nicht entgegensteht.

Versicherungsbestätigung zur GuteREISE CARD Basic

Gruppenvertragsnummer 50038133470

Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

Versicherungsschutz besteht für Reisen des Karteninhabers einer gültigen GuteREISE CARD Basic (mit Versicherung) sowie der mitversicherten Personen im Rahmen der nachstehend aufgeführten Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Leistungsbeschreibung.

Liegt bei Buchung einer Reise noch keine gültige GuteREISE CARD vor, muss diese spätestens **14 Tage** nach der Reisebuchung unter www.gutereiseCARD.de beantragt werden. Maßgeblich für den Versicherungsschutz ist der rechtzeitige Eingang des Online-Kartenantrags bei der Commerzbank AG sowie die Ausstellung der GuteREISE CARD durch die Commerzbank AG. Versichert gilt in diesem Fall auch der Zeitraum zwischen Buchung und Kartenzustellung.

Es besteht Versicherungsschutz im Rahmen des folgenden Leistungsumfangs:

1. Reiserücktritt-Versicherung
2. Reiseabbruch-Versicherung

Versicherungssumme

Die Versicherungssumme beträgt € 6.000 pro gebuchter Reise für alle versicherten Personen zusammen.

Versicherer

Zurich plc, Niederlassung für Deutschland, Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt am Main
Sitz der Niederlassung: Frankfurt am Main (HRB 88353)
Hauptsitz der Gesellschaft ist Dublin (Irland)
Rechtsform: Public company limited by shares (Aktiengesellschaft nach irischem Recht)
Gesetzlicher Vertreter: Patrick Manley (Chief Executive Officer)
Zuständige Aufsichtsbehörden:

Bei Fragen oder Beanstandungen, die im Zusammenhang mit Ihrer Versicherung stehen, können Sie sich an eine der beiden folgenden Behörden wenden:
1. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Deutschland oder
2. Central Bank of Ireland CBI, Insurance Division, North Wall Quay, Spencer Dock, PO Box 11517, Dublin 1, Ireland
Bitte beachten Sie, dass die genannten Behörden keine Schiedsstellen sind und einzelne Streitfälle nicht verbindlich von ihnen entschieden werden.

Versicherungsnehmer

Versicherungsnehmer ist die TUI Deutschland GmbH, Hannover. Sie verschafft dem Karteninhaber auf der Basis eines mit dem Versicherer abgeschlossenen Versicherungsvertrages Versicherungsschutz.

Versicherte Personen

Versicherte Personen sind der Inhaber einer gültigen GuteREISE CARD Basic (mit Versicherung) sowie ein weiterer Erwachsener, unabhängig vom Verwandtschaftsverhältnis, sowie deren jeweilige Kinder bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres, sofern die mitreisenden Personen zusammen mit dem Karteninhaber auf der Buchungsbestätigung genannt werden.

Rechte im Schadensfall

Die Ausübung der Rechte im Schadensfall steht den versicherten Personen direkt zu.

Die vertragliche Realisierung erfolgt durch die Gaede & Glauert Assekuradeur GmbH & Co. KG in Hamburg. Der gesamte Geschäftsverkehr läuft über diesen auch im Versicherungsschein genannten Assekuradeur.
Der Assekuradeur übernimmt im Bereich der Reiseversicherung die Vermittlung von Versicherungsverträgen als Abschlussagent mit einer Vollmacht für die von ihm vertretenen Versicherer. Hierbei übernimmt er vollständig die in diesem Zusammenhang anfallenden Tätigkeiten der Vertrags- und Schadenbearbeitung.
Der Assekuradeur ist berechtigt, vertraglich obliegende Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen der TUI für den Versicherer in Empfang zu nehmen. Diese gelten als erfüllt, wenn sie bei dem Assekuradeur eingegangen sind; er ist zur Weitergabe an die Versicherer verpflichtet.

Bei Fragen zu den Versicherungsleistungen kontaktieren Sie das Gaede & Glauert- Serviceteam unter:

Telefon: + 49 (0) 40 37 65 3-330
E-Mail: reiseversicherung@gaedeglauert.de

Sie müssen Ihre Reise abbrechen?

Bei Notfällen während der Reise ist die Assistance-Notrufzentrale 24 Stunden täglich für Sie da:
Telefon: + 49 (0) 88 41 – 6 78 44-0
E-Mail: cm@mosmedical.de

Sie müssen Ihre Reise umbuchen oder stornieren?

Bitte wenden Sie sich an Ihr Reisebüro.

Schadenmeldungen

Bitte nutzen Sie im Versicherungsfall die Schadenformulare, die Sie im Reisebüro oder unter www.gutereiseCARD.de erhalten.
Senden Sie diese zusammen mit den Buchungsunterlagen an:

Gaede & Glauert Assekuradeur GmbH & Co. KG, Herrengraben 3, 20459 Hamburg
Telefon: + 49 (0) 40 37 65 3-330
Fax: + 49 (0) 40 37 65 3-220
E-Mail: schadenservice@gaedeglauert.de

Die Schadenbearbeitung wird im Auftrag des Versicherers durch den Assekuradeur Gaede & Glauert, Hamburg durchgeführt. Die Leistungen der Assistance werden in Zusammenarbeit mit Gaede & Glauert erbracht.

Reiserücktritt-Versicherung AVB RR GuteREISE CARD Basic 11/2019

§ 1 Was ist bei Nichtantritt der Reise und bei verspätetem Reiseantritt versichert?

Bei Nichtantritt der Reise bzw. Seminarveranstaltung

1. sind die vertraglich geschuldeten Stornokosten versichert;
2. ist das bei der Buchung vereinbarte, dem Reisevermittler vertraglich geschuldete und in Rechnung gestellte Vermittlungsentgelt versichert. Übersteigt das Vermittlungsentgelt den allgemein üblichen und angemessenen Umfang, kann der Versicherer die Leistung auf einen angemessenen Betrag herabsetzen. Nicht versichert sind Entgelte, die dem Reisevermittler erst infolge der Stornierung geschuldet werden.

Bei verspätetem Reiseantritt aus einem der unter § 2 genannten Gründe bzw. bei Nachreise wegen einer Verspätung von öffentlichen Verkehrsmitteln um mehr als zwei Stunden erstattet der Versicherer die nachweislich entstandenen Mehrkosten der Anreise sowie den anteiligen Reisepreis nicht genutzter Reiseleistungen vor Ort bis zur Höhe der geschuldeten Stornokosten bei unverzüglicher Stornierung aus einem der in § 2 nachfolgend genannten Gründe. Außerdem erstattet der Versicherer die nachgewiesenen Kosten für notwendige und angemessene Aufwendungen (Verpflegung und Unterkunft) bis zu € 150 je Versicherungsfall, wenn die Weiterreise der versicherten Person sich wegen einer Verspätung öffentlicher Verkehrsmittel um mindestens zwei Stunden verzögert.

§ 2 Unter welchen Voraussetzungen erbringt der Versicherer die Leistungen?

1. Versicherungsschutz besteht, wenn entweder die Reiseunfähigkeit einer versicherten Person nach allgemeiner Lebenserfahrung zu erwarten ist oder die planmäßige Durchführung der Reise nicht zumutbar ist, weil die versicherte Person selbst oder eine Risikoperson während der Dauer des Versicherungsschutzes von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen wird:
 - Tod;
 - schwere Unfallverletzung;
 - unerwartete schwere Erkrankung;
 - unerwarteter Bruch von Prothesen bzw. unerwartete Lockerung von implantierten Gelenken;
 - Impfunverträglichkeit;
 - Feststellung der Schwangerschaft nach Buchung oder Komplikation bei bestehender Schwangerschaft;
 - Schaden am Eigentum der versicherten Person oder Risikoperson durch Feuer, Explosion, Sturm, Blitzschlag, Hochwasser, Erdbeben, Felssturz, Erdbeben, Erdrutsch, Steinschlag, Schneedruck, Lawine oder vorsätzliche Straftat eines Dritten, sofern der Schaden erheblich ist oder sofern die Anwesenheit der versicherten Person zur Aufklärung erforderlich ist;
 - Verlust des Arbeitsplatzes der versicherten Person oder einer mitreisenden Risikoperson aufgrund einer unerwarteten betriebsbedingten Kündigung des Arbeitsplatzes durch den Arbeitgeber;
 - unerwartete Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses durch die versicherte Person oder eine mitreisende Risikoperson, sofern diese Person bei der Reisebuchung arbeitslos gemeldet war;
 - Wiederholung einer nicht bestandenen Prüfung während der Schul-, Fachhochschul- oder Universitäts-Ausbildung, sofern die Reise vor dem ursprünglichen Prüfungstermin gebucht war und der Termin der Wiederholungsprüfung in die Zeit der Reise oder in den Zeitraum von 14 Tagen nach der Rückreise fällt. Voraussetzung ist, dass durch das Nichtbestehen dieser Prüfung der Studien- / Schulabschluss nicht erreicht bzw. es zu einer Verlängerung des Studiums / Schulbesuchs kommen würde;
 - Nichtversetzung eines Schülers, sofern die Reise vor Kenntnis hiervon gebucht wurde und die Durchführung der Reise nicht zumutbar oder unmöglich ist;
 - Arbeitsplatzwechsel, sofern die Reise vor Bewerbung gebucht wurde, die Reise binnen der Probezeit (max. sechs Monate) anzutreten wäre und der Arbeitgeber einer Durchführung der Reise widerspricht;
 - Antrag auf Scheidung, wenn dies zwei gemeinsam reisende Personen betrifft und der Antrag erst nach Buchung erfolgt;
 - Scheidungsklage und sonstige gerichtliche Vorladung, sofern die Reise vor Terminierung gebucht wurde und die Ablehnung eines Antrags auf Terminverschiebung nachgewiesen wird;
 - unerwartete Einberufung der versicherten Person zum Grundwehrdienst, zu einer Wehrübung oder zum Zivildienst, sofern der Termin nicht verschoben werden kann und die Kosten nicht von einem Kostenträger übernommen werden;
 - schwerer Unfall bzw. unerwartete schwere Erkrankung oder Impfunverträglichkeit eines zur Reise angemeldeten Hundes der versicherten Person.
2. Risikopersonen sind neben der versicherten Person
 - a) die Angehörigen der versicherten Person. Dies sind der Ehegatte oder Lebenspartner, deren Kinder, Adoptiv- und Stiefkinder, Eltern, Adoptiv- und Stiefeltern, Geschwister, (Ur-) Großeltern, (Ur-) Enkel, Onkel und Tante, Nichte und Neffe, Schwiegereltern, Schwiegenerkinder und Schwäger der versicherten Person;
 - b) diejenigen, die nicht mitreisende minderjährige oder pflegebedürftige Angehörige betreuen;
 - c) die Mitreisenden, die gemeinsam mit dem Karteninhaber eine Reise gebucht haben, sowie deren Angehörige und Betreuungspersonen.
3. Bei notwendiger Unterbringung oder Pflege einer Risikoperson infolge unerwarteter schwerer Erkrankung oder schwerer Unfallverletzung erstattet der Versicherer wahlweise anstelle der Stornokosten die Betreuungs- oder Pflegekosten bis zur Höhe der vertraglich geschuldeten Stornokosten zum Zeitpunkt des versicherten Ereignisses bei unverzüglicher Stornierung.

§ 3 Welche Einschränkungen des Versicherungsschutzes sind zu beachten?

Kein Versicherungsschutz besteht

1. für Risiken, die in § 4 der AVB AB genannt werden;
2. für Ereignisse, mit denen zur Zeit der Buchung zu rechnen war;
3. sofern die Krankheit den Umständen nach als eine psychische Reaktion auf einen Terrorakt, ein Flugunglück, eine Naturkatastrophe oder aufgrund der Befürchtung von inneren Unruhen, Kriegseignissen oder Terrorakten aufgetreten ist.

§ 4 Was muss die versicherte Person bei Eintritt eines der in § 2 genannten Ereignisse unbedingt unternehmen (Obliegenheiten)?

Die versicherte Person ist verpflichtet,

1. die Reise unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes zu stornieren, um die Rücktrittskosten möglichst gering zu halten;
2. die Buchungsunterlagen mit der Stornokosten-Rechnung bei dem Versicherer einzureichen;
3. schwere Unfallverletzung, unerwartete schwere Erkrankung, Schwangerschaft und Impfunverträglichkeit durch ein ärztliches Attest mit Angabe von Diagnose und Behandlungsdaten nachzuweisen, psychische Erkrankungen durch Attest eines Facharztes für Psychiatrie;
4. zum Nachweis des versicherten Ereignisses auf Verlangen des Versicherers
 - eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung einzureichen oder der Einholung einer Bestätigung des Arbeitgebers darüber zuzustimmen;
 - der Einholung eines fachärztlichen Attestes durch den Versicherer über die Art und Schwere der Krankheit sowie die Unzumutbarkeit zur planmäßigen Durchführung der Reise zuzustimmen und dem Arzt die notwendige Untersuchung zu gestatten;
5. bei Verlust des Arbeitsplatzes das Kündigungsschreiben mit Angabe des Kündigungsgrundes, bei Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses den Aufhebungsbescheid des Arbeitsamtes und eine Kopie des neuen Arbeitsvertrages als Nachweis für das neue Arbeitsverhältnis vorzulegen;
6. bei Tod eine Sterbeurkunde vorzulegen.

§ 5 Welchen Selbstbehalt trägt die versicherte Person?

Es fällt kein Selbstbehalt an.

Reiseabbruch-Versicherung AVB RA GuteREISE CARD Basic 11/2019

§ 1 Welche zusätzlichen Leistungen bietet der Versicherer bei Reiseabbruch und verspäteter Rückreise?

1. Organisation der Rückreise
Die Assistance-Notrufzentrale organisiert auf Wunsch die Rückreise, wenn die versicherte Person die Reise aus einem der in § 2 AVB RR genannten Gründe nicht planmäßig beenden kann. Die Einschränkungen aus § 3 AVB RR gelten entsprechend.
2. Kostenerstattung
Der Versicherer erstattet bei nicht planmäßiger Beendigung der Reise aus einem der in § 2 AVB RR genannten Gründe und soweit keine Einschränkung vorliegt, § 3 AVB RR, die nachstehend genannten Kosten:
 - a) die nachweislich entstandenen zusätzlichen Rückreisekosten nach Art und Qualität der gebuchten und versicherten Reise;
 - b) den anteiligen Reisepreis der gebuchten und noch nicht genutzten Reiseleistung vor Ort, auch soweit die Reise unterbrochen wird;
 - c) die Mehrkosten des verlängerten Aufenthaltes nach Art und Klasse der gebuchten und versicherten Leistung bis insgesamt € 5.000,-, wenn die versicherte Reise aufgrund schwerer Unfallverletzung, unerwarteter schwerer Erkrankung, des Bruchs von Prothesen bzw. Lockerung von implantierten Gelenken oder eines Elementarereignisses (z. B. Überschwemmung) nicht planmäßig beendet werden kann;
 - d) Kann die versicherte Person einer gebuchten Rundreise wegen Krankheit oder Unfallverletzung vorübergehend nicht folgen, so erstattet der Versicherer die Nachreisekosten zum Wiederanschluss an die Reisegruppe, höchstens jedoch den anteiligen Reisepreis der noch nicht genutzten weiteren Reiseleistung.
3. Wird die Reise wegen Krankheit oder Unfallverletzung der versicherten Person oder einer mitreisenden Risikoperson nicht planmäßig beendet, so ist die versicherte Person gehalten, unverzüglich Kontakt zur Assistance-Notrufzentrale aufzunehmen. Die versicherte Person hat zur Aufklärung beizutragen und durch qualifizierte ärztliche Atteste nachzuweisen, dass die planmäßige Beendigung der Reise wegen der Schwere der Erkrankung nicht möglich oder nicht zumutbar war.

§ 2 Welchen Selbstbehalt trägt die versicherte Person?

Es fällt kein Selbstbehalt an.

Anhang

Geltendes Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Beschwerdemöglichkeit Ombudsmann

Wenn Sie als Verbraucher mit einer Entscheidung nicht zufrieden sind oder eine Verhandlung einmal nicht zu dem von Ihnen gewünschten Ergebnis geführt hat, können Sie sich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden.

Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Internet unter: www.versicherungsombudsmann.de. Die Postanschrift lautet:

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin
Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Der Versicherer hat sich verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Für Fragen können Sie sich auch per E-Mail an den Versicherer wenden: vertrag@zurich.com

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Speziell für Online-Verträge: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>
Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die zuständige Aufsichtsbehörde einzuschalten: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Sektor Versicherungsaufsicht, Postfach 1308, 53003 Bonn

Information zur Verwendung Ihrer Daten

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Zurich Insurance plc NfD
Platz der Einheit 2
60327 Frankfurt am Main
Telefon: 069/7115-0
Fax: 069/7115-3358
E-Mail: service@zurich.de

Unsere **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie unter folgender Adresse

Zurich Gruppe Deutschland
Konzerndatenschutz
53096 Bonn
E-Mail: datenschutz@zurich.com

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen auf die „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ verpflichtet, die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren. Diese können Sie im Internet unter www.zurich.de/datenschutz abrufen.

Stellen Sie einen Antrag auf Versicherungsschutz, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben für den Abschluss des Vertrages und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt der Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur Policierung oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist.

Der Abschluss bzw. die Durchführung des Versicherungsvertrages sind ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung versicherungsspezifischer Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Die Daten aller mit einer Zurich Gesellschaft bestehenden Verträge nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Beratung, hinsichtlich einer Vertragsanpassung oder -ergänzung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassende Auskunftsertellungen.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebensversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs.

2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG. Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO). Dies kann insbesondere erforderlich sein

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs,
- für die Gesamtbetrachtung Ihrer Kundenbeziehung zu den Unternehmen der Zurich Gruppe in Deutschland,
- zur Werbung für unsere eigenen Versicherungsprodukte und für andere Produkte der Unternehmen der Zurich Gruppe und deren Kooperationspartner sowie für Markt- und Meinungsumfragen,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Rückversicherer:

Von uns übernommene Risiken versichern wir bei spezialisierten Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt.

Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang.

Vermittler:

Soweit Sie hinsichtlich Ihrer Versicherungsverträge von einem Vermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Schadendaten. Auch übermitteln unser Unternehmen diese Daten an die Sie betreuenden Vermittler, soweit diese die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in Ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigen.

Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Zurich Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden. In der Übersicht der Dienstleister der Zurich Gruppe Deutschland im Anhang sowie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter www.zurich.de/datenschutz finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen.

Externe Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister.

Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie der Übersicht der Dienstleister der Zurich Gruppe Deutschland im Anhang sowie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter www.zurich.de/datenschutz entnehmen.

Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden).

Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

Betroffenenrechte

Sie können unter der o.g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung ohne Angabe von Gründen zu widersprechen. Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, widersprechen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten zu wenden. Daneben haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Der Hessische Datenschutzbeauftragte
Postfach 31 63
65021 Wiesbaden

Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft

Die Versicherungswirtschaft nutzt das Hinweis- und Informationssystem (HIS) der informa HIS GmbH zur Unterstützung der Risikobeurteilung im Antragsfall, zur Sachverhaltsaufklärung bei der Leistungsprüfung sowie bei der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch. Dafür ist ein Austausch bestimmter personenbezogener Daten mit dem HIS erforderlich.

An das HIS melden wir – ebenso wie andere Versicherungsunternehmen – erhöhte Risiken sowie Auffälligkeiten, die auf Versicherungsbetrug hindeuten könnten und daher einer näheren Prüfung bedürfen.

Die Meldung ist bei Antragstellung oder im Schadenfall möglich und kann einen Vertrag, eine Person oder eine Sache, z. B. ein Kfz, betreffen.

- In der Rechtsschutzversicherung werden z. B. Verträge gemeldet, wenn ungewöhnlich häufig Rechtsschutzfälle gemeldet werden.
- In der Schadenversicherung kann eine Meldung erfolgen, wenn ungewöhnlich oft Schäden gemeldet werden oder z. B. das Schadenbild mit der Schadensschilderung nicht in Einklang zu bringen ist. Die Versicherer müssen im Schadenfall wissen, ob ein Fahrzeug schwerwiegende oder unreparierte Vorschäden hatte oder sogar schon einmal als gestohlen gemeldet wurde. Aus diesem Grund melden wir ein Fahrzeug an das HIS, wenn diese einen Totalschaden erlitten haben, gestohlen wurden sowie im Falle von Abrechnungen ohne Reparaturnachweis.
- Immobilien melden wir an das HIS, wenn wir eine ungewöhnlich hohe Schadenhäufigkeit feststellen.

Sollten wir Sie, Ihre Immobilie oder Ihr Fahrzeug an das HIS melden, werden Sie in jedem Fall über die Einmeldung von uns benachrichtigt.

Bei der Prüfung Ihres Antrags auf Abschluss eines Versicherungsvertrages richten wir Anfragen zur Person oder Sache an das HIS und speichern die Ergebnisse der Anfragen. Erhalten wir einen Hinweis auf risikoerhöhende Besonderheiten, kann es sein, dass wir von Ihnen zusätzliche Informationen zu dem konkreten Grund der Meldung benötigen. Im Schadensfall kann es nach einem Hinweis durch das HIS erforderlich sein, genauere Angaben zum Sachverhalt von den Versicherern, die Daten an das HIS gemeldet haben, zu erfragen. Auch diese Ergebnisse speichern wir, soweit sie für die Prüfung des Versicherungsfalles relevant sind. Es kann auch dazu kommen, dass wir Anfragen anderer Versicherer in einem späteren Leistungsfall beantworten und daher Auskunft über Ihren Schadenfall geben müssen.

Nähere Informationen zum HIS und die Datenverarbeitung durch die informa HIS GmbH finden Sie in der Anlage I sowie auf folgender Internetseite: www.informa-his.de

Datenübermittlung in ein Drittland

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Detaillierte Information dazu sowie über das Datenschutzniveau bei unseren Dienstleistern in Drittländern finden Sie in der Übersicht der Dienstleister der Zurich Gruppe Deutschland im Anhang sowie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter www.zurich.de/datenschutz.

Aktualisierung der Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise können aufgrund von Änderungen z.B. der gesetzlichen Bestimmungen, zu einem späteren Zeitpunkt angepasst werden. Eine jeweils aktuelle Fassung dieser Hinweise sowie der Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, erhalten Sie getrennt nach Unternehmen und Sparten unter www.zurich.de/datenschutz.

Anlage I

Information über die Datenverarbeitung durch die informa HIS GmbH gemäß Art. 14 DSGVO

Zwecke der Datenverarbeitung

Die informa HIS GmbH betreibt als datenschutz-rechtlich Verantwortliche das Hinweis- und Informationssystem HIS der Versicherungswirtschaft. Sie verarbeitet darin personenbeziehbare Daten, um die Versicherungswirtschaft bei der Bearbeitung von Versicherungsanträgen und -schäden zu unterstützen. Es handelt sich bei diesen Daten um Angaben zu erhöhten Risiken oder um Auffälligkeiten, die auf Unregelmäßigkeiten (z. B. Mehrfachabrechnung eines Versicherungsschadens bei verschiedenen Versicherungsunternehmen) hindeuten können.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Die informa HIS GmbH verarbeitet personenbezogene Daten auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO. Dies ist zulässig, soweit die Verarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht die Interessen und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Die informa HIS GmbH selbst trifft keine Entscheidungen über den Abschluss eines Versicherungsvertrages oder über die Regulierung von Schäden. Sie stellt den Versicherungsunternehmen lediglich die Informationen für die diesbezügliche Entscheidungsfindung zur Verfügung.

Herkunft der Daten der informa HIS GmbH

Die Daten im HIS stammen ausschließlich von Versicherungsunternehmen, die diese in das HIS einmelden.

Kategorien der personenbezogenen Daten

Basierend auf der HIS-Anfrage werden von der informa HIS GmbH – abhängig von der Versicherungsart bzw. -sparte – die Daten der Anfrage mit den dazu genutzten personenbezogenen Daten (Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift, frühere Anschriften) bzw. Informationen zum Versicherungsobjekt (z. B. Fahrzeug- bzw. Gebäudeinformationen) sowie das anfragende Versicherungsunternehmen gespeichert. Bei einer HIS-Einmeldung, über die Sie gegebenenfalls von dem Versicherungsunternehmen gesondert informiert werden, speichert die informa HIS GmbH erhöhte Risiken oder Auffälligkeiten, die auf Unregelmäßigkeiten hindeuten können, sofern solche Informationen an das HIS gemeldet wurden. In der Versicherungsartsparte Leben können dies z. B. Informationen zu möglichen Erschwerissen (ohne Hinweis auf Gesundheitsdaten) und Versicherungssumme/Rentenhöhe sein. Zu Fahrzeugen sind ggf. z. B. Totalschäden, fiktive Abrechnungen oder Auffälligkeiten bei einer früheren Schadenmeldung gespeichert. Gebäudebezogene Daten sind Anzahl und Zeitraum geltend gemachter Gebäudeschäden.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Empfänger sind ausschließlich Versicherungsunternehmen mit Sitz in Deutschland sowie im Einzelfall im Rahmen von Ermittlungsverfahren staatliche Ermittlungsbehörden.

Dauer der Datenspeicherung

Die informa HIS GmbH speichert Informationen über Personen gem. Art. 17 Abs. 1 a) DSGVO nur für eine bestimmte Zeit. Angaben über HIS-Anfragen werden taggenau nach zwei Jahren gelöscht.

Für die Speicherfristen bei HIS-Einmeldungen gilt:

- Personenbezogene Daten (Name, Adresse und Geburtsdatum) sowie Fahrzeug- und Gebäudedaten werden am Ende des vierten Kalenderjahres nach erstmaliger Speicherung gelöscht. Sofern in dem genannten Zeitraum eine erneute Einmeldung zu einer Person erfolgt, führt dies zur Verlängerung der Speicherung der personenbezogenen Daten um weitere vier Jahre. Die maximale Speicherdauer beträgt in diesen Fällen 10 Jahre.
- Daten aus der Versicherungssparte Leben werden bei nicht zustande gekommenen Verträgen am Ende des dritten Jahres nach der erstmaligen Speicherung gelöscht.

Betroffenenrechte

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft, auf Berichtigung, auf Löschung sowie auf Einschränkung der Verarbeitung. Diese Rechte nach Art. 15 bis 18 DSGVO können gegenüber der informa HIS GmbH unter der unten genannten Adresse geltend gemacht werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an die für die informa HIS GmbH zuständige Aufsichtsbehörde – Der Hessische Datenschutzbeauftragte, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden – zu wenden.

Hinsichtlich der Meldung von Daten an das HIS ist die für das Versicherungsunternehmen zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zuständig.

Nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, unter der unten genannten Adresse widersprochen werden.

Sofern Sie wissen wollen, welche Daten die informa HIS GmbH zu Ihrer Person, zu Ihrem Fahrzeug oder zu Ihrem Gebäude gespeichert hat und an wen welche Daten übermittelt worden sind, teilt Ihnen die informa HIS GmbH dies gerne mit. Sie können dort unentgeltlich eine sog. Selbstauskunft anfordern. Wir bitten Sie, zu berücksichtigen, dass die informa HIS GmbH aus datenschutzrechtlichen Gründen keinerlei telefonische Auskünfte erteilen darf, da eine eindeutige Identifizierung Ihrer Person am

Telefon nicht möglich ist. Um einen Missbrauch durch Dritte zu vermeiden, benötigt die informa HIS GmbH folgende Angaben von Ihnen:

- Name (ggf. Geburtsname), Vorname(n), Geburtsdatum
- Aktuelle Anschrift (Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort) sowie ggf. Voranschriften der letzten fünf Jahre
- Ggf. FIN des Fahrzeugs. Bei Anfragen zum Fahrzeug ist die Beifügung einer Kopie der Zulassungsbescheinigung I. oder II. zum Nachweis der Haltereigenschaft erforderlich.
- Bei Anfragen zum Gebäude ist die Beifügung des letzten Versicherungsscheins oder eines sonstigen Dokuments erforderlich, das das Eigentum belegt (z. B. Kopie des Grundbuchauszugs oder Kaufvertrags).

Wenn Sie – auf freiwilliger Basis – eine Kopie Ihres Ausweises (Vorder- und Rückseite) beifügen, erleichtern Sie der informa HIS GmbH die Identifizierung Ihrer Person und vermeiden damit mögliche Rückfragen. Sie können die Selbstauskunft auch via Internet unter: www.infoma-HIS.de/selbstauskunft/ bei der informa HIS GmbH beantragen.

Kontakt Daten des Unternehmens und des Datenschutzbeauftragten

informa HIS GmbH
Kreuzberger Ring 68
65205 Wiesbaden
Telefon: 0611/880870-0

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte der informa HIS GmbH ist zudem unter der o. a. Anschrift, zu Hd. Abteilung Datenschutz, oder per E-Mail unter folgender Adresse erreichbar: his-datenschutz@informa.de