

Nutzungsbedingungen für das Kundenportal

des Zillertaler Versicherung VaG (im Folgenden „Versicherer“ genannt)

1. Allgemeines; Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen und Vertragsgegenstand

- 1.1. Der Zillertaler Versicherung VaG (im Folgenden „Versicherer“) stellt für die vereinfachte Kommunikation zwischen dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer (im Folgenden „Nutzer“) auf freiwilliger Basis und bis auf Widerruf ein kostenloses webbasiertes Kundenportal (im Folgenden „Kundenportal“) im hier vereinbarten Umfang zur Verfügung.
- 1.2. Der Versicherer behält sich vor, den Betrieb des Kundenportals jederzeit ohne Angabe von Gründen einzustellen.
- 1.3. Für die Nutzung des Kundenportals durch den Nutzer gelten ausschließlich die gesonderte „Vereinbarung der elektronischen Kommunikation“ (gemäß § 5a VersVG) sowie diese Nutzungsbedingungen in der jeweils zum Registrierungszeitpunkt geltenden Fassung. Von diesen Nutzungsbedingungen abweichende Bestimmungen gelten nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zwischen dem Versicherer und dem Nutzer. Widersprechende Geschäftsbedingungen des Nutzers entfalten keine Wirkung zwischen diesen beiden.
- 1.4. Diese Bedingungen gelten nicht für die Kommunikation zwischen Nutzer und Versicherer außerhalb des Kundenportals.

2. Registrierung, Vertragsschluss und Login

- 2.1. Voraussetzung für die Nutzung des Kundenportals ist ein **bestehendes Versicherungsverhältnis** mit dem Versicherer.
- 2.2. Der Nutzer kann sich online für das Kundenportal **registrieren**. Im Zuge der Registrierung sind folgende Daten anzugeben: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Passwort.
- 2.3. Das zu vergebende Passwort muss mindestens 6 Zeichen umfassen und mindestens eine Ziffer, einen Kleinbuchstaben, einen Großbuchstaben und ein Sonderzeichen enthalten. Das Passwort kann jederzeit im Kundenportal geändert werden.
- 2.4. Im Zuge des Registrierungsvorgangs sind diese **Nutzungsbedingungen** sowie die **Vereinbarung der elektronischen Kommunikation** (gemäß § 5a VersVG) ausdrücklich zu akzeptieren. Eine Nutzung des Kundenportals ohne Zustimmung zu den genannten Bedingungen ist nicht möglich.
- 2.5. Eine Registrierung durch den Nutzer ist eine verbindliche Anfrage auf Zugang zum Kundenportal. **Ein Vertrag über die Nutzung des Kundenportals** kommt erst durch die Freischaltung des Zugangs durch den Versicherer zustande. Der Nutzer erhält üblicherweise binnen [72] Stunden eine Benachrichtigung per E-Mail, ob seine Anfrage auf Zugang angenommen wurde und damit seine Registrierung erfolgreich war.
- 2.6. Die Annahme der Anfrage berechtigt ausschließlich den Nutzer persönlich, von diesem bevollmächtigte Personen oder dessen durch das Gesetz bestimmten Vertreter zur Nutzung des Kundenportals.
- 2.7. Der Versicherer behält sich vor, **Anfragen auf Zugang** zum Kundenportal ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Ein **Rechtsanspruch** auf Zugang besteht daher nicht.
- 2.8. Nach erfolgreicher Registrierung und Freischaltung des Kundenportals erfolgt die **Legitimation** bei jedem Login durch Eingabe der **persönlichen Zugangsdaten** (E-Mail-Adresse, Passwort).
- 2.9. Der Versicherer behält sich vor, das Login zukünftig verpflichtend über ein **TAN-SMS** (Autorisierungsschlüssel), umzusetzen. Voraussetzung für das Einloggen mittels TAN-SMS ist die Hinterlegung der gültigen Handynummer des Nutzers.

3. Leistungsumfang

- 3.1. Die Leistungen im Zusammenhang mit dem Kundenportal erfolgen seitens des Versicherers für den Nutzer unentgeltlich.
- 3.2. Das Kundenportal bietet derzeit u. a. folgende Funktionen:

- **Elektronische Zustellung** der Versicherungspolizzen durch den Versicherer an den Nutzer;
 - **Übersicht** des Nutzers über seine abgeschlossenen Versicherungsverträge und gemeldeten Schäden samt Möglichkeit zur Ansicht und zum Download zugehöriger Dokumente;
 - **Meldung** von Versicherungsfällen und Schäden durch den Nutzer an den Versicherer;
 - **Korrespondenz** zwischen Nutzer und Versicherer (z. B. Anfragen, Mitteilungen).
- 3.3. Der Versicherer behält sich vor, den Leistungsumfang zu **ändern** (insb. neue Funktionen hinzufügen oder bestehende Funktionen zu deaktivieren).
- 3.4. Die jeweils **aktuellen Funktionen und Services** werden direkt im Kundenportal beschrieben.
- 3.5. Die Kommunikation zwischen Versicherer und Nutzer im Rahmen des Kundenportals erfolgt zudem über die bei der Registrierung **bekannt gegebenen E-Mail-Adresse des Nutzers, an die er bei entsprechender Aktivierung der Benachrichtigungsfunktion eine Nachricht über jedes neue Dokument im Kundenportal erhält.**
-

4. Geheimhaltung, Urheberrecht und Nutzungsumfang

4.1. Geheimhaltung und Urheberrecht

- Für sämtliche Inhalte (Texte, Bilder, Dokumente, Software), die der Versicherer im Kundenportal zur Verfügung stellt, wird **Geheimhaltung** vereinbart. Darüber hinaus sind sie möglicherweise **urheberrechtlich** geschützt.
- Jegliche **Nutzung, Offenlegung oder Vervielfältigung** dieser Inhalte zu anderen Zwecken als der Kommunikation und Geschäftsabwicklung mit dem Versicherer **bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung** des Versicherers. **Insbesondere** eine **Weitergabe an Dritte** (z. B. Verkauf, gewerbliche Weiterverarbeitung) ist ohne Zustimmung unzulässig.
- Das Kundenportal darf **nicht für rechtswidrige Zwecke** genutzt werden.

4.2. Inhalte von Dritten

- Inhalte, die der Versicherer von **Dritten** bezieht oder die von Dritten in das Kundenportal eingestellt werden, sind vom Versicherer entsprechend gekennzeichnet.
- Der Versicherer überprüft diese Fremdinhalte **nicht laufend**. Sobald eine **Unrichtigkeit** bekannt wird, **korrigiert oder entfernt** der Versicherer den betreffenden Inhalt.

4.3. Schutzrechte von Dritten

- Dritte können an bestimmten Inhalten **Schutzrechte** haben.
 - Der Nutzer ist verpflichtet, **Urheberrechtsvermerke oder andere Schutzrechtshinweise nicht zu entfernen** oder unkenntlich zu machen.
 - Anwendbare **Nutzungsbedingungen** Dritter sind zu beachten.
-

5. Verfügbarkeit des Kundenportals

- 5.1. Das Kundenportal ist **grundsätzlich 24 Stunden täglich, 7 Tage pro Woche** verfügbar.
- 5.2. Aus **technischen oder wartungsbedingten Gründen** kann es zu **zeitweiligen Einschränkungen** oder **Ausfällen** kommen.
- 5.3. Sofern möglich, wird der Versicherer **vorab** über geplante Wartungsarbeiten informieren (z. B. im Kundenportal oder per E-Mail).
-

7. Sorgfaltspflichten des Nutzers / Sperre bei Sicherheitslücken

- 7.1. Der Nutzer ist verpflichtet, **die persönlichen Zugangsdaten** (z. B. Passwort, Autorisierungsschlüssel) vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Er hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Zugangsdaten vor unbefugtem Zugang zu schützen.
- 7.2. Der Nutzer ist verpflichtet, **Sicherheitshinweise**, die im Kundenportal angezeigt werden, zu befolgen.
- 7.3. Der **Nutzer ist insbesondere verpflichtet**, die genutzten Endgeräte (z. B. Computer, Smartphone) mit aktueller Sicherheitssoftware (Virenschutz, Firewall) auszustatten.

- 7.4. Der Nutzer hat sich nach jeder Nutzung des Kundenportals über den Button „**Abmelden**“ auszuloggen, um unbefugten Zugriff zu verhindern.
 - 7.5. Der Nutzer ist verpflichtet, sämtliche **Änderungen** seiner persönlichen Daten – insbesondere der E-Mail-Adresse, über die er sich registriert hat – unverzüglich dem Versicherer mitzuteilen.
 - 7.6. **Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendung** oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Zugangsdaten hat der Nutzer dem Versicherer **unverzüglich** mitzuteilen (z. B. telefonisch, per E-Mail oder via seine/n Betreuer/in).
 - 7.7. Der Versicherer wird im Falle eines gemeldeten Missbrauchs **sofort** den Zugang zum Kundenportal **sperren**.
 - 7.8. Der Versicherer ist zudem berechtigt, den Zugang **eigeninitiativ** zu sperren, wenn er begründete **Sicherheitsbedenken** hat, oder der begründete **Verdacht auf nicht autorisierte oder betrügerische Verwendung** besteht.
-

8. Haftung des Nutzers

- 8.1. Der Nutzer haftet dem Versicherer für Schäden, die er schuldhaft verursacht, insbesondere bei Verstoß gegen die Sorgfaltspflichten oder Sicherheitsmaßnahmen gemäß diesen Nutzungsbedingungen.
 - 8.2. Ein Verstoß gegen die **Sorgfaltspflichten** oder **Sicherheitsmaßnahmen** kann auch ein **Mitverschulden des Nutzers** bei allfälligen Schadenersatzansprüchen gegen den Versicherer begründen.
 - 8.3. Sofern der Nutzer seine personalisierten Zugangsdaten einem Dritten überlässt oder sofern ein unberechtigter Dritter infolge einer **Verletzung der Sorgfaltspflichten** Kenntnis von den Zugangsdaten erlangt, trägt der Nutzer **die daraus resultierenden** Folgen und Nachteile infolge eines Verlusts, Diebstahls oder einer missbräuchlichen Verwendung des Kundenportals.
-

9. Haftung des Versicherers

- 9.1. Der Versicherer erstellt und aktualisiert die Informationen im Kundenportal mit Sorgfalt, übernimmt jedoch keine Gewähr oder wie auch immer gelagerte Haftung für deren **Richtigkeit** und ständige **Aktualität**.
 - 9.2. Der Versicherer übernimmt keine Gewähr für die jederzeitige Erreichbarkeit des Kundenportals. Kurzfristige oder auch längere **Ausfälle** können aufgrund technischer Probleme (z. B. Wartung, Angriffe) auftreten. Bei **schwerwiegenden Angriffen** auf die Systeme des Versicherers oder seines Dienstleisters kann eine **vorübergehende Schließung** des Kundenportals nötig sein.
 - 9.3. Die Haftung des Versicherers ist auf **vorsätzliche** und **grob fahrlässige** Schadensverursachung beschränkt. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personenschäden.
 - 9.4. Sofern bei leicht fahrlässigem Handeln dem Grunde nach eine Haftung des Versicherers besteht, ist diese der Höhe nach pro schädigendem Ereignis auf **maximal EUR 10.000** pro Nutzer begrenzt und insgesamt auf **EUR 100.000** für alle aus demselben Ereignis Geschädigten. Übersteigen die Gesamtschäden diese Grenze, werden sie **anteilig** gekürzt.
 - 9.5. Die betragsmäßige Haftungsbegrenzung gilt **nicht** für **Personenschäden**, die vom Versicherer schuldhaft verursacht wurden.
 - 9.6. Der Versicherer haftet nicht für die Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit und die Inhalte von **fremden Websites**, auf die der Nutzer über Hyperlinks weitergeleitet wird.
 - 9.7. Der Zugang zum Kundenportal ist durch **SSL-Verschlüsselung** geschützt. Die Online-Übermittlung von **persönlichen Daten** durch den Nutzer erfolgt **auf dessen eigenes Risiko**. Gehen Daten unterwegs verloren oder gelangen sie in fremde Hände, trifft den Versicherer **keine Haftung**, sofern kein eigenes Verschulden vorliegt.
-

10. Datenschutz

- 10.1. Der Versicherer behandelt **personenbezogene Daten** streng vertraulich und hält sämtliche **datenschutzrechtlichen Bestimmungen** ein.
 - 10.2. Detaillierte Informationen zum Datenschutz finden Sie in der **Datenschutzerklärung** auf der Website des Versicherers.
-

11. Änderungen der Nutzungsbedingungen

- 11.1. Der Versicherer kann diese Nutzungsbedingungen **jederzeit ändern oder ergänzen**, soweit die Änderungen geringfügig und dem Nutzer zumutbar sind.
 - 11.2. Änderungen werden dem Nutzer **schriftlich** oder **im Kundenportal** (in Textform) mitgeteilt.
 - 11.3. Widerspricht der Nutzer den Änderungen **nicht binnen zwei Monaten** ab Erhalt der Mitteilung, gelten die Änderungen als **genehmigt**. Der Versicherer wird den Nutzer ausdrücklich darauf hinweisen, dass **Schweigen** nach Ablauf von zwei Monaten als **Zustimmung** gilt.
 - 11.4. Widerspricht der Nutzer den Änderungen rechtzeitig, gilt dies als **Kündigung** (siehe Punkt 12) und führt zur **Sperre** des Zugangs mit Ablauf von zwei Monaten ab Erhalt der Änderungsmitteilung.
-

12. Kündigung

- 12.1. Der Nutzer kann den Zugang zum Kundenportal **jederzeit** ohne Einhaltung einer **Kündigungsfrist** und **ohne Angabe von Gründen postalisch oder per E-Mail** kündigen. Die Kündigung wird am **nächsten Werktag** nach Einlangen der schriftlichen Kündigung wirksam. Der Versicherer bestätigt die Kündigung per E-Mail.
 - 12.2. Der **Versicherer** kann den Account des Nutzers auf dem Kundenportal per E-Mail an die zuletzt vom Nutzer bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder postalisch an die zuletzt bekannt gegebene Adresse kündigen.
 - 12.3. Die **Kündigungsfrist** für den Versicherer beträgt einen Monat.
 - 12.4. Bei einem **wichtigen Grund** (z. B. wiederholter Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen, behördliche Anordnung, technischer Ausfall, Hackerangriff) kann eine sofortige Kündigung erfolgen.
 - 12.5. Mit Wirksamkeit der Kündigung wird der **Zugang zum Kundenportal gesperrt**. Dort gespeicherte Daten (inkl Schriftverkehr, Schadensmeldung etc) können durch den Nutzer nicht mehr abgerufen werden.
 - 12.6. Der Nutzer hat daher selbst dafür zu sorgen, rechtzeitig alle weiterhin benötigten Daten und Dokumente zu sichern. Der Versicherer stellt dem Nutzer dafür über das Kundenportal eine einfache Möglichkeit zur lokalen Speicherung der Dokumente zur Verfügung.
 - 12.7. Darüber hinaus kann der Nutzer einmalig kostenfrei eine Papierfassung sämtlicher Versicherungsunterlagen anfordern.
 - 12.8. Aus der Kündigung erwachsen keine weiteren Ansprüche für beide Seiten.
-

13. Einstellung einzelner Services oder des gesamten Kundenportals

- 13.1. Sollte der Versicherer einzelne Services des Kundenportals oder das Kundenportal als Ganzes einstellen, hat der den Nutzer soweit möglich binnen angemessener Frist vor Einstellung des Services bzw des Kundenportals zu informieren.
- 13.2. Mit Einstellung eines Services bzw des gesamten Kundenportals wird der Zugang zum betreffenden Service gesperrt. Dort gespeicherte Daten können durch den Nutzer nicht mehr abgerufen werden. Es gelten die Punkte 12.6. bis 12.8. sinngemäß.
- 13.3. Der Versicherer hat sicherzustellen, dass durch die Einstellung eines Services oder des gesamten Kundenportals keine Daten (Polizzen, Kommunikation über Schadensmeldungen etc) verloren gehen können. Er hat eine Sicherungskopie sämtlicher Daten zu erstellen und entsprechend den einschlägigen Bestimmungen in der Datenschutzerklärung aufzubewahren.

- 13.4. Aus der Einstellung eines einzelnen Services oder des gesamten Kundenportals erwachsen dem Nutzer keine weiteren Ansprüche.
-

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Auf die Nutzung des Kundenportals und alle damit verbundenen Rechtsbeziehungen findet **ausschließlich österreichisches Recht** unter Ausschluss der österreichischen Verweisungsnormen Anwendung.
- 14.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen **unwirksam** sein oder werden, bleibt die **Wirksamkeit der übrigen** Bestimmungen davon **unberührt**.