

Nutzungsbedingungen für das E-Postfach

1. Allgemeines

Im Rahmen des Kundenservice bietet das Versicherungsunternehmen (VU) dem Versicherungsnehmer (VN) zum Zweck der schnellen und papierlosen Übermittlung von Dokumenten die digitale Kommunikation an. Hierfür richtet VU ein individuelles elektronisches Postfach (E-Postfach) für den VN ein, das zu einem späteren Zeitpunkt um weitere Funktionalitäten ergänzt werden kann. Die Nutzungsbedingungen für das E-Postfach regeln das Zustandekommen der Vereinbarung zwischen VU und VN (die Parteien) und die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien bei Einrichtung, Vorhaltung und Nutzung der digitalen Kommunikation.

2. Zustandekommen der Vereinbarung

- 2.1. VU stellt VN ein personalisiertes Online-Formular zur Registrierung, einen QR-Code und einen Link für dessen Aufruf zur Verfügung.
- 2.2. VN ruft das Online-Formular über ein dafür geeignetes Endgerät (Computer, Smartphone oder Tablet) auf. Dort trägt VN die für die Einrichtung des E-Postfachs erforderlichen Angaben E-Mail-Adresse, Mobilfunkrufnummer, individuelles Passwort und Antwort auf eine ausgewählte Sicherheitsfrage ein.
- 2.3. Den Antrag zum Abschluss der Vereinbarung zur digitalen Kommunikation stellt VN durch Anklicken des „Registrieren“-Buttons in dem Online-Formular.
- 2.4. VU behält sich vor, die Angaben von VN zu prüfen und zu verifizieren.
- 2.5. Ein Anspruch von VN auf die Annahme des Antrags der Vereinbarung zur digitalen Kommunikation besteht nicht.
- 2.6. Zur Verifizierung der E-Mail-Adresse sendet VU eine E-Mail an die durch VN in dem Online-Formular angegebene E-Mail-Adresse. VN muss, um seine E-Mail zu bestätigen, den Link in der ihm zugehenden E-Mail aufrufen.

3. Nutzung des E-Postfachs

- 3.1. In dem E-Postfach hinterlegt VU Dokumente, welche im Rahmen der Verwaltung des zwischen VN und VU bestehenden Versicherungsvertrags erforderlich sind (im Folgenden „Dokumente“) oder mit diesem in Zusammenhang stehen. Eine Hinterlegung von Dokumenten erfolgt ab Einrichtung des E-Postfachs. Eine Hinterlegung von vor Einrichtung des E-Postfachs erzeugter Dokumente liegt im Ermessen von VU; ein Anspruch von VN hierauf besteht nicht.
- 3.2. VU wird grundsätzlich und bevorzugt den unter 3.1 genannten elektronischen Kommunikationsweg nutzen. VU bleibt aber darüber hinaus weiterhin berechtigt, den postalischen Versand zu wählen, insbesondere wenn dies aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen zweckmäßig ist.
- 3.3. VU stellt die Dokumente in einem gängigen technischen Format zur Verfügung, welches die nachträgliche Unveränderbarkeit der Inhalte gewährleistet. Dabei wird es sich in der Regel um das „Portable Document Format“ (PDF) handeln. VU kann andere Formate verwenden, wenn diese die genannten Voraussetzungen erfüllen und eine vergleichbare Marktgängigkeit etabliert haben.
- 3.4. VU weist VN per E-Mail an die durch VN angegebene E-Mail-Adresse auf die Hinterlegung eines Dokuments im E-Postfach hin.

4. Zugang von Dokumenten und Speicherdauer

- 4.1. Mit Abschluss der Vereinbarung zur Nutzung des E-Postfachs gemäß 2 bis zu ihrer Beendigung dient das E-Postfach dem VN zum Empfang von Dokumenten des VU im Rahmen der digitalen Kommunikation.
- 4.2. Ein durch VU im E-Postfach hinterlegtes Dokument ist VN zugegangen, wenn gemäß Ziffer 4.3 mit seiner Kenntnisnahme gerechnet werden kann.
- 4.3. VN ist verpflichtet, das E-Postfach regelmäßig, sowie insbesondere nach Erhalt der Hinweis-E-Mail nach 3.4, zu öffnen und neu hinterlegte Dokumente gemäß 4.5.4.5 herunterzuladen. VU kann VN an das Herunterladen des Dokuments per E-Mail erinnern, soweit VN dies in einem Zeitraum von 14 Tagen nach Einstellung in das Postfach noch nicht durchgeführt hat.
- 4.4. VU gewährleistet, dass die im E-Postfach hinterlegten Dokumente unverändert bleiben, solange sie sich dort befinden.
- 4.5. VN ist verpflichtet, sich die durch VU im E-Postfach hinterlegten Dokumente herunterzuladen und abzuspeichern.

- 4.6. Die von VU im E-Postfach hinterlegten Dokumente bleiben dort für die Dauer von 13 Monaten ab Eingang gespeichert.

5. Pflichten von VN

- 5.1. VN hält die für die Einsichtnahme und den Download der von VU im E-Postfach hinterlegten Dokumente erforderliche Software auf dem Endgerät vor, mit dem VN das E-Postfach nutzt. Hierzu gehören ein aktueller Internetbrowser und die zum Öffnen und zum Download der Dokumente erforderliche Software. Bei letzterer handelt es sich beispielsweise um eine aktuelle Version des Adobe Acrobat Reader beziehungsweise eine aktuelle Version der erforderlichen Software, wenn VU gemäß 3.3 S. 3 andere Formate für die Dokumente nutzt.
- 5.2. Im Falle von Änderungen aktualisiert VN die bei der Registrierung gemachten Angaben, wie E-Mail-Adresse und Mobilfunkrufnummer, fortlaufend. Zu ihrer Aktualisierung steht VN im E-Postfach ein entsprechendes Menü zur Verfügung.
- 5.3. VN hält Log-In Daten wie Benutzername und Passwort gegenüber jeglichen dritten Personen zu jedem Zeitpunkt geheim. Gleiches gilt für den Fall, dass VU für weitere Funktionalitäten eine Zwei-Faktor-Authentifizierung anbietet für das Endgerät oder die weitere technische Funktionalität, die den zweiten Faktor bei der Authentifizierung bildet. Läuft die zweite Authentifizierung beispielsweise über eine App auf dem Smartphone von VN, ist dieses über eine hinreichend sichere PIN oder ein anderes sicheres Zugangsverfahren vor dem Gebrauch durch Dritte zu schützen und die Zugangsdaten ebenfalls Dritten gegenüber geheim zu halten.
- 5.4. Bei Kenntnis von Tatsachen, die darauf hindeuten, dass eine dritte Person Zugangsdaten kennt, ist VN verpflichtet, diese Daten unverzüglich zu ändern und VU über den Sachverhalt per E-Mail oder telefonisch über die auf der Webseite des VU bekanntgemachten Kontaktdaten zu informieren. VU wird das E-Postfach umgehend sperren und gemäß 11.5 verfahren.
- 5.5. Zum Schutze sowohl des E-Postfachs als auch seiner eigenen Endgeräte und darauf laufender Systeme, Programme und gespeicherter Daten vor Viren oder sonstiger Schadsoftware greift VN nur mit solchen Endgeräten auf das E-Postfach zu, deren Vertrauenswürdigkeit VN kennt, welche über aktuelle Betriebssysteme und Browser verfügen und die angemessen gegen Viren und Schadsoftware geschützt sind, insbesondere durch die Installation eines aktuellen Anti-Viren-Programms.
- 5.6. Zum Empfang von E-Mails, mit denen VU VN über die Hinterlegung eines neuen Dokuments im E-Postfach informiert, sorgt VN stets für ausreichend Speicherplatz im von VN dafür vorgesehenen und VU mitgeteilten E-Mail-Account.
- 5.7. VN kontrolliert den Eingang neuer Dokumente im E-Postfach in regelmäßigen Abständen und insbesondere dann, wenn VN eine E-Mail erhalten hat, mit der VU VN auf ein neu im E-Postfach hinterlegtes Dokument hingewiesen hat und wenn mit der Hinterlegung eines neuen Dokuments zu rechnen ist, beispielsweise im Nachgang zu einer Anfrage von VN an VU.

6. Sorgfaltsmaßstab und Haftungsbeschränkung

- 6.1. VU ist verpflichtet, angemessene Einrichtungen zu unterhalten und Maßnahmen zu ergreifen, um einen weitgehend störungsfreien Betrieb des E-Postfachs zu ermöglichen. Unterbrechungen, Fehler oder Verzögerungen bei der Nutzung internetbasierter Dienste wie der digitalen Kommunikation können verschiedene Ursachen haben wie Wartungs- und Entwicklungsarbeiten, gelegentlich auftretende technische Probleme, einen hohen Datenverkehr im Internet oder Infrastrukturausfälle. Solche Störungen stellen keinen Mangel im Sinne dieser Nutzungsvereinbarung dar.
- 6.2. VU wird technische Vorkehrungen treffen, um ein angemessen hohes Schutzniveau für die digitale Kommunikation zu erreichen. Dies umfasst die Vorgabe angemessen sicherer Passwörter und den Einsatz verschlüsselter Kommunikation nach dem Hypertext Transfer Protocol Secure (https) oder vergleichbar sicheren Datenaustausch. Darüber hinaus kann VU keine Garantien für die Sicherheit im Datenverkehr über das Internet geben oder Gewährleistung übernehmen.
- 6.3. VU haftet für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, im Umfang einer übernommenen Garantie sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes. Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet VU nur, soweit der Schaden auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruht, ohne deren Erfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird (Kardinalspflichten) und es sich um vertragstypische und vorhersehbare Schäden handelt. In allen übrigen Fällen ist die Haftung von VU ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt ebenso für gesetzliche Vertreter, Erfüllungs-

und Verrichtungsgehilfen von VU sowie sämtliche anderen zur Viridium Versicherungsgruppe gehörenden Gesellschaften und ihre gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

- 6.4. Nach Kenntnis von VU akzeptieren Behörden wie Finanzämter und weitere Stellen wie Wirtschaftsprüfer in Textform durch Versicherer über Portale an VN übermittelte Dokumente zum Nachweis der dort dargestellten Tatsachen. VU übernimmt hierfür jedoch keine Gewährleistung. Im Zweifel wendet sich VN zur Klärung dieser Frage an die jeweils zuständige Stelle.

7. Unentgeltlichkeit und Kosten

- 7.1. VU erhält von VN für die Einrichtung, Vorhaltung und Nutzung des E-Postfachs keine Vergütung.
7.2. Kosten, die VN bei und in Zusammenhang mit der Nutzung des E-Postfachs entstehen, beispielsweise durch die Inanspruchnahme eines Internetproviders, eines Mobilfunkanbieters oder durch die Nutzung von zur Einsichtnahme und zum Download der Dokumente erforderlicher Software, trägt VN.

8. Änderungs- und Erweiterungsvorbehalt

- 8.1. VU kann die technischen Voraussetzungen und Abläufe der und in Zusammenhang mit dem E-Postfach insbesondere für das Aufrufen, das Log-In, die Einsichtnahme und die Download-Funktion ändern, ohne dass es einer Änderung oder Erweiterung der Nutzungsbedingungen bedarf, wenn dies beispielsweise aufgrund der technischen Entwicklung erforderlich oder zweckmäßig ist, um Prozesse zu vereinfachen oder die Sicherheit zu erhöhen. VU wird VN die Änderung über das E-Postfach oder gegebenenfalls per E-Mail an die von VN angegebene E-Mail-Adresse mitteilen.
8.2. VU behält sich vor, diese Bedingungen zu ändern und zu ergänzen, soweit dies VN zumutbar ist. Die Änderungsmöglichkeit gilt insbesondere für den Fall, dass diese erforderlich wird, um technische Neuerungen, deren Einsatz positive Auswirkungen auf die Abläufe der digitalen Kommunikation haben, in die Prozesse integrieren zu können, dies jedoch über die rein technische Änderungsmöglichkeit nach 8.1 hinausgeht. Die Ergänzungsmöglichkeit kommt zudem in Betracht, um das Leistungsspektrum der digitalen Kommunikation zu erweitern oder eine digitale Kommunikationsmöglichkeit von VN zu VU über das E-Postfach zu ermöglichen. VU wird VN über eine Änderung oder Erweiterung der Bedingungen in dem genannten Rahmen über das E-Postfach oder gegebenenfalls per E-Mail an die von VN angegebene E-Mail-Adresse mitteilen.

9. Übertragungsrecht

VU ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung über digitale Kommunikation zum Teil oder vollständig auf eine andere Gesellschaft der Viridium Versicherungsgruppe zu übertragen (im Folgenden „Vertragsübernahme“). Die übernehmende Gesellschaft tritt in einem solchen Fall in das Vertragsverhältnis zu dem bei Wirksamwerden der Übernahme aktuellen Stand ein. VU wird VN die Vertragsübernahme über das E-Postfach mitteilen. VN hat in diesem Fall das Recht, sich durch Nachricht in Textform, zum Beispiel per E-Mail, für den Zeitpunkt der Vertragsübernahme von der Vereinbarung über digitale Kommunikation zu lösen.

10. Sperrung des Zugangs zum E-Postfach

VU ist berechtigt, das eingerichtete E-Postfach ohne Angaben von Gründen zu sperren. VU wird hiervon insbesondere Gebrauch machen, wenn VN VU von Tatsachen in Kenntnis gesetzt hat, die darauf hindeuten, dass eine dritte Person Kenntnis von den Zugangsdaten hat oder haben könnte, und zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens einer Kündigung der Vereinbarung über digitale Kommunikation.

11. Laufzeit und Beendigung der Vereinbarung, Löschung des E-Postfachs

- 11.1. Die Vereinbarung über digitale Kommunikation läuft auf unbestimmte Zeit. Sie endet spätestens mit dem Abschluss der Vertragsverwaltung zum Ablauf des (gegebenenfalls letzten) zwischen den Parteien bestehenden Versicherungsvertrags.
11.2. VN kann die Vereinbarung über digitale Kommunikation jederzeit ohne Einhaltung einer Frist in Textform kündigen, beispielsweise per E-Mail. Nach Eingang der Kündigung wird VU die Kündigung innerhalb eines angemessenen Zeitraums bearbeiten und die Kommunikation auf den Postweg umstellen. Innerhalb dieses Zeitraums bleibt das E-Postfach weiterhin Vorrichtung zum Empfang von Dokumenten gemäß 4.1.

- 11.3. VU kann die Vereinbarung über digitale Kommunikation jederzeit mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende kündigen. Die Kündigung erfolgt in Textform und kann über das E-Postfach oder auf postalischem Wege erfolgen. Das Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.4. Zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung wird VU das E-Postfach von VN sperren und die sich dort noch befindlichen Dokumente löschen. Die weitere Übermittlung von Dokumenten von VU an VN erfolgt dann auf postalischem Wege.
- 11.5. Im Falle der Benachrichtigung durch VN über die (mögliche) Kenntnisnahme der Zugangsdaten durch Dritte wird VU das E-Postfach bis zur Aufklärung des Sachverhalts sperren. Je nach Ergebnis der Aufklärung wird VU das E-Postfach wieder öffnen, es vollständig sperren und dort noch befindliche Dokumente löschen und auf die postalische Kommunikation umstellen oder VN die Möglichkeit geben, ein neues E-Postfach zu eröffnen.

12. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und salvatorische Klausel

- 12.1. Hinsichtlich des anwendbaren Rechts und des Gerichtsstandes gelten die Bestimmungen des zwischen den Parteien geschlossenen Versicherungsvertrags.
- 12.2. Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.