

Das Firmenkundenportal der Provinzial Nord-West

Das Firmenkundenportal (im Folgenden einheitlich als „Kundenportal“ bezeichnet) ist ein Angebot folgender Konzerngesellschaften der Provinzial NordWest (Westfälische Provinzial Versicherung AG, Provinzial Nord Brandkasse AG, Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, im Folgenden gemeinsam als PNW bezeichnet) an den Versicherungsnehmer (im Folgenden: Nutzer). Es handelt sich um eine freiwillige, unentgeltliche Leistung. Die Nutzungsbedingungen gelten im Verhältnis zu den jeweiligen Konzerngesellschaften der Provinzial NordWest. Die Nutzungsbedingungen gelten auch im Verhältnis zu Kooperationspartnern (beispielsweise ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG oder Union Krankenversicherung AG) der PNW, soweit deren Dienste im Rahmen des Firmenkundenportals angeboten werden.

Der Nutzer hat die Möglichkeit, als Administrator weiteren Mitarbeitern (im Folgenden werden Nutzer und Mitarbeiter gemeinsam als Nutzer bezeichnet) Zugänge zum Kundenportal einzurichten. Die Nutzung des Firmenkundenportals unterliegt den nachfolgenden Nutzungsbedingungen.

Nutzungsbedingungen für das Firmenkundenportal (gültig ab dem 28.05.2019)

1. Angebotene Dienste

Das Kundenportal ist im Internet erreichbar unter der Adresse www.provinzial.de, www.provinzial-online.de, www.hamburger-feuerkasse.de. Dort haben die Nutzer die Möglichkeit, die dort angebotenen Services / Dienste der PNW zu nutzen. Im Rahmen dieser Services findet keine Beratung statt. Vertrags- und Schadeninformationen, die über das Kundenportal abgerufen werden, haben ausschließlich informativen Charakter und keine rechtliche Verbindlichkeit.

Dies gilt nicht für die nach Freischaltung (siehe 6.1. und 6.2) in das elektronische Postfach eingestellten Dokumente.

2. Nutzungsberechtigung

Die Nutzungsberechtigung für das Kundenportal wird an natürliche Personen in der Rolle Versicherungsnehmer oder Bevollmächtigter des Versicherungsnehmers vergeben. Bei Personengesellschaften und Gesamthandsgemeinschaften, (wie z. B. OHG, BGB-Gesellschaft WEG oder Erbengemeinschaft) und Kapitalgesellschaften (GmbH, eG und AG) können nur die für den Abschluss und die Verwaltung der Versicherungsverträge bevollmächtigten Personen eine Nutzungsberechtigung für das Kundenportal erhalten.

Voraussetzung ist der Abschluss einer Nutzungsvereinbarung, für die ein Antrag des Nutzers auf Freischaltung erforderlich ist. Die Nutzungsvereinbarung kommt mit Freischaltung des Kundenportals zustande. Im Nachgang hat der Nutzer die Möglichkeit, seinen Mitarbeitern Zugang zum Kundenportal zu gewähren.

3. Erstregistrierung, Rechte und Pflichten des Nutzers

Die Erstregistrierung ist dem Nutzer, seinem gesetzlichen Vertreter und hierzu bevollmächtigten Personen vorbehalten.

Der Erstregistrierte erhält automatisch Zugriff auf den gesamten registrierten Bestand und einen Zugang mit Administratorenrechten für:

- die Anlage und Verwaltung von Zugängen für weitere Mitarbeiter
- die Zuordnung bzw. Löschung von Rechten für die angelegten Mitarbeiter
- die Vergabe weiterer Administratorenrechte
- die Sperrung / Löschung von angelegten Zugängen

Mit der Möglichkeit, weiteren Mitarbeitern des Nutzers Zugang zum Kundenportal zu erteilen, gehen folgende Pflichten einher:

- Der Nutzer wird ausschließlich seinen Mitarbeitern personalisierte Einzelzugänge zum Kundenportal erteilen.
- Die Erteilung von Sammelzugängen oder die gemeinschaftliche Nutzung von Einzelzugängen ist ausgeschlossen.

- Der Nutzer wird ausschließlich Mitarbeitern Zugang zum Kundenportal erteilen, solange und soweit dieser Zugang zur Ausübung von deren Tätigkeit erforderlich ist.
- Der Nutzer wird Mitarbeitern unverzüglich den Zugang entziehen, sofern
 - sie nicht mehr für den Nutzer tätig sind.
 - der Zugang (z. B. auf Grund einer Tätigkeitsänderung, Elternzeit) nicht mehr erforderlich ist.
 - sie Kundenportal missbräuchlich nutzen.

Der Nutzer trägt Sorge und haftet dafür, dass auch seine Mitarbeiter die Nutzungsbedingungen für das Kundenportal beachten. Ermöglicht der Nutzer seinen Mitarbeitern die Nutzung, so sind sie seine Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung seiner Pflichten. Sowohl der eigene Zugriff als auch der Zugriff durch Dritte mittels der dem Nutzer eingeräumten Zugangsmöglichkeit fallen in den Verantwortungsbereich des Nutzers nach dieser Vereinbarung.

Der Administrator (Nutzer) ist verpflichtet die Nutzungsrechte zu entziehen, wenn ein Mitarbeiter ausscheidet oder er Unregelmäßigkeiten im Gebrauch oder im Umgang mit den personalisierten Sicherheitsmerkmalen feststellt.

4. Voraussetzungen zur Nutzung des Firmenkundenportals

Für die Nutzung des Kundenportals werden die im Folgenden genannten personalisierten Sicherheitsmerkmale benötigt:

- persönliches Kennwort
- Benutzerkennung
- einmal verwendbare TANs
- persönliche Identifikationsnummern in Form eines Aktivierungscodes (nur für Erstregistrierung)

Diese Zwei-Faktor-Authentifizierung gilt auch bei mehreren Nutzern (Subaccounts).

Jeder Nutzer muss eine eigene Mobilfunknummer für den einmalig verwendbaren TAN vergeben.

Die TAN wird dem Nutzer derzeit per SMS zur Verfügung gestellt. Die PNW behält sich vor, dem Nutzer zukünftig andere Übertragungswege anzubieten, die eine der Übertragung per SMS gleichwertige Sicherheit bieten.

5. Sorgfaltspflichten des Nutzers

5.1 Technische Verbindung zum Kundenportal

Der Nutzer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Kundenportal nur über die von der PNW mitgeteilten Kundenportal-Zugangskanäle (siehe 1) herzustellen.

5.2 Geheimhaltung der personalisierten Sicherheitsmerkmale

Der Nutzer hat seine personalisierten Sicherheitsmerkmale geheim zu halten und nur im Rahmen einer Nutzung des Kundenportals über die von der PNW gesondert mitgeteilten Kundenportal-Zugangskanäle (siehe 1) an diese zu übermitteln.

Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale zu beachten:

- die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht elektronisch gespeichert werden.
- bei Eingabe der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht ausspähen können.
- Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben werden.
- die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht außerhalb von Kundenportal weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.

5.3 Hinweise zur Systemsicherheit

Der Nutzer muss die Sicherheitshinweise der PNW zum Kundenportal, insbesondere folgende Punkte beachten:

- Das für das Kundenportal vom Nutzer verwendete System ist durch technische Maßnahmen gegen das Ausspähen der Sicherheitsmerkmale zu sichern.

- Es ist ein Betriebssystem einzusetzen, das dessen Hersteller für den Zugang zum Internet vorgesehen hat und für das er bei Bedarf Programmänderungen (z. B. Sicherheitspatches) zur Verfügung stellt, die erkannten Sicherheitsrisiken beheben.
- Die Systemeinstellungen sind entsprechend den Herstellerempfehlungen vorzunehmen. Bietet der Hersteller mehrere Sicherheitsstufen an, ist eine hohe Sicherheitsstufe einzustellen. Zusätzlich ist – soweit technisch verfügbar – das System durch ein Antivirenprogramm zu schützen sowie der Datenverkehr durch eine Firewall Programm zu kontrollieren.
- Betriebssystem, Programme, die den Zugang zum Internet vermitteln (z. B. Browser) sowie die installierten Schutzprogramme sind nach den Empfehlungen des jeweiligen Herstellers aktuell sicher zu halten. Das Betriebssystem des mobilen Endgeräts darf nicht entgegen den Empfehlungen des Herstellers durch Jailbreak, Rooten oder ähnliche Eingriffe verändert werden. Zusätzliche Software, insbesondere Apps, dürfen nur aus sicheren Quellen geladen und installiert werden.

5.4 Anzeige- und Unterrichtungspflichten

Stellt der Nutzer den Verlust oder den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seiner persönlichen Sicherheitsmerkmale fest, muss der Nutzer die PNW hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Selbiges gilt, wenn der Nutzer den Verdacht hat, dass dies der Fall sein könnte. Der Nutzer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

Der Nutzer hat die PNW unverzüglich nach Feststellung eines fehlerhaft ausgeführten Service hierüber zu unterrichten.

6. Elektronisches Postfach

Das elektronische Postfach ist eine zusätzliche Service-Leistung, die der Nutzer innerhalb des Kundenportals freischalten kann.

Bei Freischaltung stellt die PNW dem Nutzer über das Kundenportal ein elektronisches Postfach für die vom Nutzer ausgewählten Versicherungsverträge zur Verfügung. Damit kann der Nutzer elektronische Post für seine laufenden und zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit der PNW sowie deren Kooperationspartnern (beispielsweise ÖRAG oder UKV), allgemeine Informationen sowie sonstige Nachrichten, empfangen.

Die Bestimmungen zum elektronischen Postfach beziehen sich auf alle für den Nutzer geführten und für den elektronischen Zugriff freigeschalteten Versicherungsverhältnisse sowie Unterlagen im Zusammenhang mit der Beratung und Beantragung künftiger Versicherungsverträge.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, übermittelt die PNW dem Nutzer nach Freischaltung den Schriftverkehr zu seinen sämtlichen laufenden und zukünftigen Verträgen ausschließlich in elektronischer Form und stellen diese in das elektronische Postfach ein. Soweit mit dem Kunden im Einzelfall vereinbart, erstellt die PNW dem Nutzer außerdem Antragsunterlagen zu künftigen Versicherungsverträgen, einschließlich einer Beratungsdokumentation, soweit der Nutzer auf eine Beratung nicht ausnahmsweise verzichtet hat, ausschließlich in elektronischer Form und stellen diese in das Postfach ein.

Kann die elektronische Post aus technischen Gründen nicht in das elektronische Postfach eingestellt werden, wird die PNW dem Nutzer das Dokument auf dem Postweg zustellen.

6.1 Bestimmung als Empfangsvorrichtung (Widmung)

Zu dem dargestellten Zweck bestimmt der Nutzer das elektronische Postfach als Vorrichtung zum Empfang rechtsverbindlicher Dokumente.

Der Nutzer kann einzelne oder alle Dokumente jederzeit löschen. Die PNW hat keinen Lesezugriff auf den Inhalt des elektronischen Postfachs und können diese Dokumente nach Einstellung nicht mehr ändern.

6.2 Freischaltung

Nachdem der Nutzer die Aktivierung des elektronischen Postfachs für Unterlagen und Schriftverkehr mit der PNW beantragt hat, wird die Umstellung auf die elektronische Post bei der PNW registriert. Der Registrierungsprozess kann einige Tage dauern, sodass der Nutzer bis zur endgültigen Freischaltung noch Dokumente per Post erhalten kann. Über die erfolgreiche Registrierung und Freischaltung benachrichtigt die PNW den Nutzer im elektronischen Postfach. Ab dem Datum der Freischaltung erhält der Nutzer die Post im vereinbarten Umfang ausschließlich in elektronischer Form.

6.3 E-Mail-Benachrichtigung / Aktualisierung E-Mail-Adresse

Sobald neue elektronische Post eingestellt wurde, erhält der Nutzer hierüber eine E-Mail-Benachrichtigung an die für das Kundenportal registrierte E-Mail-Adresse.

Der Nutzer ist verpflichtet, Änderungen der E-Mail-Adresse unverzüglich elektronisch im Kundenportal vorzunehmen.

6.4 Regelmäßige Kontrolle des Postfachs

Der Nutzer ist verpflichtet, den Inhalt des elektronischen Postfachs regelmäßig, mindestens in einem Abstand von 14 Tagen sowie unverzüglich nach Erhalt einer E-Mail-Benachrichtigung zu überprüfen.

6.5 Format der Dokumente

Die Übermittlung der elektronischen Post erfolgt derzeit im Format „Portable Document Format“ (PDF/A-1b). Die zukünftige Nutzung vergleichbar sicherer und gebräuchlicher Dateiformate behalten sich die PNW vor. Die PNW weist darauf hin, dass die PNW in das elektronische Postfach eingestellte Dokumente nicht in zukünftig gebräuchliche Formate konvertiert.

6.6 Steuerrechtliche Verpflichtungen

Der Nutzer hat die Möglichkeit, im Postfach gespeicherte Dokumente auszudrucken. Die Verantwortung für steuerliche Verpflichtungen, wie beispielsweise das Vorhalten von Dokumenten in bestimmter Form oder die Einhaltung von Aufbewahrungspflichten, verbleibt beim Nutzer.

6.7 Vertraglich vereinbarte Schriftform

Der Nutzer ist damit einverstanden, dass er Dokumente, für die in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen die Schriftform vereinbart ist, über das elektronische Postfach ausschließlich in Textform erhält. Die PNW wird sich ihrerseits nicht auf die Unwirksamkeit von Willenserklärungen berufen, für die vertraglich die Schriftform vereinbart worden ist.

7. Rechtsfolgen bei Zugangshindernissen zu Kundenportal

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass der Zugang zum Kundenportal auf Grund von Störungen von Netzwerken oder Telekommunikationsverbindungen, auf Grund höherer Gewalt, auf Grund von für den reibungslosen Betriebsablauf erforderlichen Wartungsarbeiten oder sonstigen vergleichbaren Umständen eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein kann.

Eine Haftung der PNW in diesem Zusammenhang ist beschränkt auf solche Schäden, die als Folge einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung dieser Unternehmen auftreten.

8 Kündigungsrechte

8.1 Kündigung durch den Kunden

Der Nutzer, welcher als Administrator angemeldet ist, kann die Nutzungsbedingungen für das Kundenportal (einschließlich des elektronischen Postfachs) jederzeit ohne Einhaltung einer Frist in Textform oder durch Änderung der Einstellungen im Kundenportal kündigen.

Der Nutzer kann die Bestimmung des elektronischen Postfachs als Empfangsvorrichtung rechtsverbindlicher Dokumente separat ohne Einhaltung einer Frist in Textform oder durch Änderung der Einstellungen im Kundenportal kündigen (siehe auch 8.4 und 8.5). Eine Kündigung ist nur für alle Konzerngesellschaften der PNW sowie der Kooperationspartner (beispielsweise ÖRAG oder UKV) möglich. Der Zugriff auf zu diesem Zeitpunkt bereits eingestellte elektronische Post bleibt bis zu einer Kündigung der Nutzungsbedingungen zum Kundenportal erhalten.

8.2 Kündigung durch die PNW

Die PNW kann die Nutzungsvereinbarung für das Kundenportal oder einzelne Leistungen (z. B. das elektronische Postfach) mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende kündigen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- Beendigung sämtlicher Vertragsbeziehungen zu der PNW und deren Kooperationspartner
- Widerspruch zur Änderungsmitteilung der Nutzungsvereinbarung

Während der zweimonatigen Kündigungsfrist besteht die Möglichkeit, die im elektronischen Postfach eingestellten Nachrichten und Dokumente herunterzuladen und an einem anderen Ort zu speichern oder auszudrucken.

8.3 Sonstige Beendigungsgründe

Folgende Fälle führen automatisch zu einer Beendigung der Nutzungsvereinbarung für das Kundenportal:

- dauerhaft (mindestens 18 Monate) gesperrter Zugang zum Kundenportal

8.4 Dokumentenabruf bei Kündigung

Ab dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung des Kundenportals oder des Eintrittes eines der sonstigen Beendigungsgründe (siehe 7.3) kann der Nutzer nicht mehr auf bereits in das elektronische Postfach eingestellte Post zurückgreifen. Eine Verpflichtung zum nachträglichen unentgeltlichen Versand von bis zu diesem Zeitpunkt in das elektronische Postfach eingestellter Post besteht nicht.

8.5 Umstellung der Korrespondenz

Wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird nach Wirksamwerden der Kündigung des elektronischen Postfachs die Korrespondenz auf den Postversand umgestellt. Der Umstellungsprozess kann einige Tage in Anspruch nehmen. Die PNW bittet um Verständnis, falls in diesem Zeitraum noch einzelne Post in elektronischer Form versendet wird. Ab dem Zugang der Benachrichtigung über das geschlossene elektronische Postfach erhält der Nutzer seine Korrespondenz auf dem Postweg.

8.6 Löschung des Accounts

Die PNW ist berechtigt, nach einer Kündigung der Nutzungsvereinbarung des Kundenportals den Account des Nutzers samt allen dort hinterlegten Daten zu löschen.

9. Haftung

Die PNW haftet für entstehende Schäden lediglich, soweit diese auf einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht. Wird eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt, so ist die Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist bei Verpflichtungen gegeben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst möglich macht oder auf deren Einhaltung der Nutzer vertraut hat und vertrauen durfte.

Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadenersatz ist ausgeschlossen. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

10. Änderung der Nutzungsvereinbarung

Änderungen der Nutzungsvereinbarung insgesamt oder einzelner Services werden dem Nutzer spätestens einen Monat vor dem Zeitpunkt, zu dem die Änderung in Kraft treten soll (Wirksamwerden) in Textform angeboten. Die Zustimmung des Nutzers zum Angebot der PNW gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens angezeigt hat. Die PNW wird den Nutzer mit der Änderungsmitteilung gesondert auf die Bedeutung eines unterlassenen Widerspruches hinweisen.

11. Beendigung der Nutzungsvereinbarung und Löschung des Accounts

Die Nutzungsvereinbarung kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich oder in Textform gekündigt werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

Die Nutzungsvereinbarung endet zudem – ohne dass es einer Kündigung bedarf – wenn die Geschäftsbeziehung zu dem Nutzer endet. Die PNW ist berechtigt, bei Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie mit Wirksamwerden der Kündigung der Nutzungsbedingungen von Kundenportal den Account des Nutzers zu löschen.

12. Schlussbestimmungen

Die Nutzungsbedingungen und jede Nutzung unterliegen deutschem Recht. Ist der Nutzer Kaufmann, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung von Kundenportal Hamburg. Sollten einzelne Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind verpflichtet, in diesem Fall die unwirksame Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die dem Vertragszweck wirtschaftlich am nächsten kommt.