

## Das Kundenportal der Provinzial NordWest

Das Kundenportal *Meine Provinzial* bzw. *Meine Feuerkasse* (im Folgenden einheitlich als „Kundenportal“ bezeichnet) ist ein Angebot der Versicherungsunternehmen der Provinzial NordWest (im Folgenden: PNW) an den Versicherungsnehmer (im Folgenden: Nutzer). Die Nutzungsbedingungen gelten im Verhältnis zu den Konzerngesellschaften der Provinzial NordWest (Westfälische Provinzial Versicherung AG, Provinzial Nord Brandkasse AG, Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, Provinzial NordWest Lebensversicherung AG), wenn der Nutzer in Vertragsbeziehungen hierzu steht.

Die Nutzungsbedingungen gelten auch im Verhältnis zu Kooperationspartnern (beispielsweise ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG oder Union Krankenversicherung AG) der PNW, soweit deren Dienste im Rahmen des Kundenportals angeboten werden.

Die Nutzung des Kundenportals *Meine Provinzial* bzw. *Meine Feuerkasse* unterliegt den nachfolgenden Nutzungsbedingungen.

### Nutzungsbedingungen für *Meine Provinzial* bzw. *Meine Feuerkasse* (Stand Mai 2018)

#### 1. Angebotene Dienste

Der Nutzer hat über das Internet unter den Adressen [www.provinzial.de](http://www.provinzial.de), [www.provinzial-online.de](http://www.provinzial-online.de), [www.hamburger-feuerkasse.de](http://www.hamburger-feuerkasse.de) die Möglichkeit, die im Kundenportal angebotenen Services / Dienste der PNW für Versicherungsgeschäfte in Anspruch zu nehmen.

Im Rahmen dieser Services findet keine Beratung statt. Vertrags- und Schadeninformationen, die über das Kundenportal abgerufen werden, haben ausschließlich informatorischen 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.

#### 3. Voraussetzungen zur Nutzung des Kundenportals

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

- persönliches Kennwort
- Benutzerkennung
- einmal verwendbare TAN
- persönliche Identifikationsnummern in Form eines Aktivierungscodes (z. B. für die Erstaktivierung)

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.

#### 4. Zugang zum Kundenportal

Nach Freischaltung des Kundenportals erhält der Nutzer Zugang zum Kundenportal, wenn er seine individuellen Kundendaten übermittelt hat, die Prüfung dieser Daten bei den Unternehmen der PNW eine Zugangsberechtigung des Nutzers ergeben hat, keine Sperre des Zugangs vorliegt und er die personalisierten Sicherheitsmerkmale (persönliches Kennwort, Benutzerkennung und einmal verwendbare TAN) eingegeben hat.

Nach Gewährung des Zugangs zum Kundenportal kann der Nutzer die dort angebotenen Dienste nutzen.

## **5. Rechtsfolgen bei Zugangshindernissen**

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

## **6. Elektronisches Postfach**

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

Bei Freischaltung stellen die Unternehmen der 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, übermitteln 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, erstellen 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, werden 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 haben 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 benachrichtigen 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 weisen darauf hin, dass die PNW in das elektronische Postfach eingestellte Dokumente nicht in zukünftig gebräuchliche Formate konvertieren.

## **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 werden sich ihrerseits nicht auf die Unwirksamkeit von Willenserklärungen berufen, für die vertraglich die Schriftform vereinbart worden ist.

## **7. Kündigungsrechte**

### **7.1 Kündigung durch den Kunden**

Der Nutzer 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 7.4 und 7.5). 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.

### **7.2 Kündigung durch die PNW**

Die PNW können 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 den Unternehmen 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.

### **7.3 Sonstige Beendigungsgründe**

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

- Todesfall des Nutzers
- dauerhaft (mindestens 18 Monate) gesperrter Zugang zum Kundenportal

### **7.4 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.

### **7.5 Umstellung der Korrespondenz**

Sofern 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 bitten 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.

### **7.6 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.

## **8. Sorgfaltspflichten des Nutzers**

### **8.1 Technische Verbindung zum Kundenportal**

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

### **8.2 Geheimhaltung der personalisierten Sicherheitsmerkmale**

- (1) Der Nutzer hat seine personalisierten Sicherheitsmerkmale geheim zu halten und nur im Rahmen einer Nutzung des Kundenportals über die von den Unternehmen der PNW gesondert mitgeteilten Kundenportal-Zugangskanäle (siehe 1) an diese zu übermitteln.
- (2) 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 des Kundenportals weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.

### **8.3 Sicherheit des Kundensystems**

Der Nutzer muss die Sicherheitshinweise der Unternehmen der PNW zum Kundenportal, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (siehe 8.5), beachten.

### **8.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von den Unternehmen der PNW angezeigten Daten**

Soweit die Unternehmen der PNW dem Nutzer Daten, insbesondere im Kundenportal (z. B. Versicherungsnummer) zur Bestätigung anzeigen, ist der Nutzer verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Geschäftsvorfall vorgesehenen Daten zu prüfen.

### **8.5 Sorgfaltspflichten des Nutzers und Schutz des Systems**

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 erkannte 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 ein 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.

## **9. Anzeige- und Unterrichtungspflichten**

### **9.1 Sperranzeige**

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 Unternehmen der PNW hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige).

Der Nutzer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

Hat der Nutzer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt den Besitz oder die Kenntnis seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale erlangt hat oder die personalisierten Sicherheitsmerkmale verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

## **9.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Services**

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

## **10. Nutzungssperre**

### **10.1 Sperre auf Veranlassung des Nutzers**

Die PNW sperren auf Veranlassung des Nutzers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach 9.1, das Kundenportal für ihn oder seine persönlichen Sicherheitsmerkmale.

### **10.2 Sperre auf Veranlassung der Unternehmen der PNW**

- (1) Die PNW dürfen das Kundenportal für einen Nutzer sperren, wenn
  - sie berechtigt sind, die Nutzungsvereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen,
  - sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der personalisierten Sicherheitsmerkmale dies rechtfertigen oder
  - der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der persönlichen Sicherheitsmerkmale besteht.
- (2) Die PNW werden den Nutzer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

### **10.3 Aufhebung der Sperre**

Die PNW werden eine Sperre aufheben oder die personalisierten Sicherheitsmerkmale austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen. Hierüber unterrichten sie den Nutzer unverzüglich.

### **10.4 Postfachzugriff während Nutzungssperre**

Für die Dauer der Wirksamkeit der Sperrung des Kundenportals kann der Nutzer nicht auf das elektronische Postfach zugreifen. Für die Dauer der Nutzungssperre gilt das elektronische Postfach in Abweichung von Ziffer 6.1 nicht als Empfangseinrichtung für den Empfang rechtsverbindlicher Dokumente. Dem Nutzer gehen ab dem Zeitpunkt der Sperre und für die Dauer der Wirksamkeit der Sperre seine Dokumente auf dem Postweg zu. Um dem Nutzer nach Ablauf der Sperre eine lückenlose Dokumentation der bis dahin erhaltenen Korrespondenz zu ermöglichen, werden die Dokumente auch in diesem Zeitraum rein informativ in das elektronische Postfach eingestellt und können vom Nutzer nach Ablauf der Sperre dort abgerufen werden.

## **11. Haftung**

Hat der Nutzer durch ein schuldhaftes Verhalten, insbesondere durch eine Verletzung der besonderen Sorgfalts- und Sicherheitspflichten bei der Geheimhaltung von personalisierten Sicherheitsmerkmalen zur Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt es sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die PNW und der Nutzer den Schaden zu tragen haben.

## **12. Änderung der Nutzungsvereinbarung**

Änderungen der Nutzungsvereinbarung insgesamt oder einzelner Services werden dem Nutzer spätestens sechs Wochen 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 werden den Nutzer mit der Änderungsmitteilung gesondert auf die Bedeutung eines unterlassenen Widerspruches hinweisen.