

## Datenschutzhinweise zur Schadensbearbeitung und Assistance



### Versicherungsfall

Für die Europ Assistance Group ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten und Ihrer Privatsphäre ein wichtiges Anliegen. Aus diesem Grund verpflichtet sich Europ Assistance, ein angemessenes Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten gemäß der europäischen Gesetzgebung zum Schutz personenbezogener Daten und insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr („DSGVO“) zu gewährleisten.

### Verantwortliche Stelle

Soweit die Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland („Europ Assistance“; „wir“; „uns“) der Versicherer ist, gegenüber dem der eingereichte Schaden geltend gemacht wird, ist folgendes Unternehmen Verantwortliche für die Datenverarbeitung:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland  
Nördliche Münchner Straße 27A  
82031 Grünwald  
Telefon 089/ 55 987 0  
Fax 089/ 55 987 177  
E-Mail-Adresse: [info@europ-assistance.de](mailto:info@europ-assistance.de)

**Diese Datenschutzhinweise gelten ausschließlich für die Datenverarbeitung durch uns als Verantwortliche. Soweit Ihr Schaden gegenüber einem anderen Versicherer geltend gemacht wird und wir lediglich in dessen Auftrag tätig sind, ist dieser Versicherer datenschutzrechtlich Verantwortlicher. In diesem Fall finden Sie Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch diesen Versicherer in dessen Datenschutzhinweisen.**

**Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten der Europ Assistance:**

E-Mail [datenschutz@europ-assistance.de](mailto:datenschutz@europ-assistance.de)

oder über das Formular auf unserer Webseite unter: <https://www.europ-assistance.de/rechtliches/datenschutzbestimmungen> im Abschnitt Betroffenenrechte

### **Auf Basis welcher Rechtsgrundlagen und für welche Zwecke verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, soweit

- dies für die **Erfüllung Ihres Vertrages** mit uns erforderlich ist (**Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO**). Dies umfasst insbesondere folgende Zwecke:
  - die Prüfung, ob und in welcher Höhe ein Leistungsanspruch besteht;
  - die Bearbeitung und Verwaltung Ihrer Ansprüche und Beschwerden, einschließlich des Austauschs über unseren Chatbot;
  - die Geltendmachung von Ausgleichsansprüchen gegenüber anderen Versicherern oder sonstigen Drittschuldnern sowie die Weitergabe von Schadendaten an betreuende Vermittler, soweit dies für Ihre Betreuung erforderlich ist und
  - die Erfüllung der Nutzungsbedingungen unseres Online-Schadensmeldeportals;
- dies zur **Wahrung unserer berechtigten Interessen oder berechtigten Interessen Dritter** erforderlich ist (**Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO**). Dies umfasst insbesondere folgende Zwecke
  - die Nachvollziehbarkeit und Beweissicherung von Sachverhalten im Falle rechtlicher Auseinandersetzungen;

- die Abwehr und Geltendmachung von Regressansprüchen;
  - die Prävention, Aufdeckung und Untersuchung von Betrug und sonstigen Unregelmäßigkeiten;
  - die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Schnelligkeit unseres Antragsmanagementsystems, einschließlich der Durchführung von Analysen, der Verbesserung der Benutzererfahrung, der Fehlerbehebung sowie der Durchführung von Schulungen;
  - Rückversicherungszwecke;
  - die Qualitätssicherung unserer Leistungsbearbeitung, einschließlich der Überprüfung von Leistungsfällen durch Konzerngesellschaften;
  - die Durchführung von Berichts- und Statistikaktivitäten sowie die Berichterstattung an Großkunden; und
  - die Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen (siehe hierzu auch den gesonderten Abschnitt am Ende);
- wir zur **Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen** Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten (**Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO**). Dies betrifft insbesondere die Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, die Erstattung von Verdachtsmeldungen an die Zentralstelle für Finanztransaktionsuntersuchungen sowie die Einhaltung internationaler Wirtschafts- und Finanzsanktionen, jeweils gemäß den Anforderungen der EU-Geldwäscherichtlinien, des Geldwäschegesetzes, des Versicherungsaufsichtsgesetzes und des Strafgesetzbuchs;
  - für die Bearbeitung Ihres Leistungsfalls die Verarbeitung von Gesundheitsdaten erforderlich ist, verarbeiten wir diese Daten auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen **Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO)**. Details hierzu entnehmen Sie bitte der gesonderten Einwilligungserklärung;

Hinweis: Sofern Sie uns nicht Ihre eigenen Gesundheitsdaten, sondern die Gesundheitsdaten einer anderen Person (z.B. einer Angehörigen) zur Verarbeitung übermitteln, sind Sie verpflichtet, deren Einwilligung sowie eine Entbindung ihrer Ärzte, ihres behandelnden Personals und des Versicherers von der Schweigepflicht einzuholen, um den Schutz der personenbezogenen Daten der betroffenen Person bei der Verarbeitung sicherzustellen.

- dies zur **Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von bzw. gegen Rechtsansprüche(n)** erforderlich ist, verarbeiten wir Ihre Gesundheitsdaten auf dieser Grundlage (**Art. 9 Abs. 2 lit. f DSGVO**). Dies betrifft insbesondere die Abwicklung von Regressansprüchen aus dem Versicherungsvertrag;
- dies in begründeten Einzelfällen zur Erfüllung von Verpflichtungen zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, zur Erstattung von Verdachtsmeldungen an die zuständigen Behörden sowie zur Einhaltung internationaler Sanktionsvorschriften unbedingt erforderlich ist und dabei auch Gesundheitsdaten verarbeitet werden müssen, verarbeiten wir diese im **erheblichen öffentlichen Interesse (Art. 9 Abs. 2 lit. g DSGVO)**;
- Sie nach Abschluss Ihres Leistungsfalls zur freiwilligen Teilnahme an einer Kundenzufriedenheitsbefragung eingeladen werden, verarbeiten wir Ihre Daten hierfür auf Grundlage Ihrer **Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und ggf. Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO)** oder – soweit wir keine Einwilligung von Ihnen einholen – auf Grundlage unserer **berechtigten Interessen** an der Qualitätssicherung und Verbesserung unserer Leistungen (**Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO**).

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist für die Durchführung des Versicherungsvertrags sowie für die Bearbeitung Ihres Leistungsfalls erforderlich. Ohne die erforderlichen Daten können wir Ihren Leistungsfall nicht bearbeiten und eine etwaige Erstattung nicht vornehmen.

## **Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir von Ihnen?**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, soweit dies für die oben genannten Zwecke erforderlich ist, insbesondere:

- Name, Kontaktdaten,
- Ausweisdokumente (z.B. Personalausweis, Reisepass),
- Dokumente, die Sie uns zur Verfügung stellen,
- Daten im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsverhältnis und Versicherungsfall (insbesondere Vertragsdaten),
- Bankdaten,
- ggf. Gesundheitsdaten (z.B. medizinische Daten),
- ggf. Verifizierungsdaten von Datenabgleichen (z.B. Echtheitsprüfungsergebnisse, Manipulationsfreiheit von eingereichten Dokumenten),
- ggf. Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Präsenz auf internationalen Sanktionslisten oder Listen zum Einfrieren von Vermögenswerten.

## **Wer sind die Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten?**

Soweit dies für die oben genannten Zwecke erforderlich ist, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an externe Stellen, die insbesondere zur Sachverhaltsklärung beitragen können oder sonst in die Schadensregulierung eingebunden sind. Dies sind insbesondere:

- andere Europ Assistance Gesellschaften, soweit diese in die Schadensbearbeitungs- und Assistance-Abläufe eingebunden sind
- Ärzte, Kliniken sowie die jeweiligen Bediensteten,
- Medizinische Gutachter,
- Pflegeheime und ihre Bediensteten sowie Pflegepersonen,
- Wirtschaftsprüfer,
- Rückversicherer oder Mitversicherer,
- Schadenbearbeiter,
- Versicherungsvermittler,
- andere Versicherungsgesellschaften,
- Gruppenversicherungsnehmer,
- Strafverfolgungs- und Aufsichtsbehörden,
- Banken und Kreditkartenunternehmen,
- Verkäufer von Waren, deren Rechnungen im Schadensfall eingereicht werden,
- Reisebüros und Reiseveranstalter,
- Airlines,
- Luftfahrtbehörden, Dienstleister und sonstige Stellen, die technische, organisatorische und operative Hilfstätigkeiten für Ihren Versicherer erbringen. Der Versicherer kann sich zur Bearbeitung, Abwicklung oder Beurteilung des Versicherungsanspruchs sowie zur Erbringung der mit den oben beschriebenen Zwecken verbundenen Leistungen in seinem Namen Dienstleister bedienen (z.B. IT-Dienstleister für Online-Schadensmeldung, Betrugserkennungsdienstleister, Ermittlungsdienstleister, Sanktionslistenscan-Dienstleister). Diese Dienstleister sind vertraglich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und verwenden die personenbezogenen Daten nur nach den Weisungen des Versicherers.
- ggf. Buchungsplattformen (z.B. Reise, Unterkunft, Kreuzfahrt usw.), soweit Informationen für die angemessene Erfüllung des Vertrags erforderlich sind, den die Buchungsplattform mit Ihnen geschlossen hat
- ggf. Behörden: z.B. an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten. (z.B. Finanzbehörden oder bei begründetem Betrugsverdacht an staatliche Ermittlungsbehörden, Strafverfolgungsbehörden)

## **Werden Ihre personenbezogenen Daten von uns in Drittländer übermittelt?**

Im Rahmen der Leistungserbringung kann es erforderlich sein, Ihre personenbezogenen Daten in sogenannte Drittländer, d.h. Länder außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), zu übermitteln.

Soweit für das Empfängerland ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht, erfolgt die Übermittlung auf dieser Grundlage (Art. 45 DSGVO). Ein aktuelles Verzeichnis der Länder mit Angemessenheitsbeschluss ist auf der Website der Europäischen Kommission abrufbar.

Soweit kein Angemessenheitsbeschluss besteht, übermitteln wir Ihre Daten nur, wenn dies nach Art. 44-49 DSGVO zulässig ist. In diesen Fällen stützen wir die Übermittlung auf geeignete Garantien gemäß Art. 46 DSGVO – insbesondere EU-Standardvertragsklauseln – oder auf Ausnahmen gemäß Art. 49 DSGVO, insbesondere die Erforderlichkeit zur Vertragserfüllung (Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO) oder den Schutz lebenswichtiger Interessen (Art. 49 Abs. 1 lit. f DSGVO). Soweit erforderlich, ergreifen wir zusätzliche technische und organisatorische Maßnahmen, um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten sicherzustellen. Eine Kopie der jeweils anwendbaren Garantien können Sie beim Datenschutzbeauftragten anfordern.

## **Automatisierte Entscheidungsfindung**

Automatisierte Entscheidungsfindung kommt in der Schadenbearbeitung der Europ Assistance nicht zur Anwendung.

## **Wie lange bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten auf?**

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange dies für die vorstehend genannten Zwecke (insbesondere für die Bearbeitung Ihres Leistungsfalls) erforderlich ist. Nach Wegfall des jeweiligen Zwecks werden Ihre Daten gelöscht, es sei denn einer der folgenden Gründe steht einer Löschung entgegen: gesetzliche Aufbewahrungspflichten, die sich insbesondere aus dem Handels- und Steuerrecht ergeben (in der Regel sechs bis zehn Jahre ab Ende des betreffenden Geschäftsjahres), oder die Erforderlichkeit zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen innerhalb der geltenden Verjährungsfristen (in der Regel drei Jahre gemäß § 195 BGB).

## **Ihre Betroffenenrechte**

Sie haben die nachfolgend aufgezählten Betroffenenrechte. Zur Ausübung dieser Rechte wenden Sie sich bitte an [datenschutz@europ-assistance.de](mailto:datenschutz@europ-assistance.de).

### **Recht auf Auskunft, Art. 15 DSGVO**

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen verarbeiten, zu welchen Zwecken dies geschieht, an wen die Daten weitergegeben werden und wie lange sie gespeichert werden. Sie haben zudem das Recht, eine kostenlose Kopie Ihrer bei uns verarbeiteten Daten zu erhalten.

### **Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO**

Sie haben das Recht, die Berichtigung unrichtiger sowie die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

### **Recht auf Löschung, Art. 17 DSGVO**

Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn diese für die ursprünglichen Zwecke nicht mehr erforderlich sind, Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben oder die Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden. Dieses Recht besteht nicht, soweit wir gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen oder wir die Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von bzw. gegen Rechtsansprüche(n) benötigen.

### **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO**

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, etwa wenn Sie die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten bestreiten, die Verarbeitung

unrechtmäßig ist oder Sie der Verarbeitung widersprochen haben und noch nicht feststeht, ob unsere Interessen an der Verarbeitung Ihre Interessen überwiegen.

#### **Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO**

Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder deren direkte Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen, soweit die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder einem Vertrag (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) mit Ihnen beruht und automatisiert erfolgt.

#### **Recht auf Widerspruch, Art. 21 DSGVO**

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf Basis unserer berechtigten Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) verarbeiten, haben Sie das Recht, aus Gründen Ihrer besonderen Situation jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen, die Ihre Interessen überwiegen oder benötigen die Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von bzw. gegen Rechtsansprüche(n).

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, so haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Im Falle eines solchen Widerspruchs werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet.

#### **Widerrufsrecht, Art. 7 Abs. 3 DSGVO**

Soweit die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) beruht, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

#### **Beschwerderecht**

Wenn Sie annehmen, dass die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten Ihre Rechte verletzt, können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@europ-assistance.de](mailto:datenschutz@europ-assistance.de) wenden. Sie haben das Recht, sich jederzeit bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht  
Promenade 18  
91522 Ansbach