

Datenschutzhinweise - Information zur Verwendung Ihrer Daten

als Versicherungsnehmer, Versicherte Personen, Bezugsberechtigte oder Geschädigte

Wir, die Delvag Versicherungs-AG (nachfolgend auch „Delvag“, „wir“, „uns“ genannt), als Unternehmen der Lufthansa Group nehmen den Schutz Ihrer Daten sehr ernst und verarbeiten Ihre Daten streng nach den Vorgaben der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie sonstigen einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Unsere Datenschutzpolitik richtet sich im Übrigen nach der für die Lufthansa Group geltenden Konzern-Datenschutzrichtlinie.

Nachfolgend möchten wir Sie über die Verarbeitung Ihrer Daten informieren.

§ 1 Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten z.B. als Versicherungsnehmer:in, als versicherte Person, als Bezugsberechtigte:r, als Geschädigte:r oder Schadenbeteiligte. Verantwortliche gemäß DSGVO ist:

Delvag Versicherungs-AG

Venloer Straße 151-153
50672 Köln
Tel. +49 221 8292 001
E-Mail: zentrale@delvag.de

Fragen zum Datenschutz:

Sollten Sie Fragen zum Datenschutz haben, können Sie uns über die oben genannten Kontaktdaten oder alternativ per E-Mail datenschutz@delvag.de kontaktieren.

Alternativ können Sie Ihre Anfrage auch an unseren Konzerndatenschutz-Beauftragten richten:

Lufthansa Konzerndatenschutz-Beauftragter

Deutsche Lufthansa AG
Lufthansa Aviation Center
Airportring
60546 Frankfurt/Main

§ 2 Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der DSGVO, des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze.

Antragstellung und Durchführung des Vertrages – Stellen Sie persönlich oder über einen Versicherungsvermittler einen Antrag auf Abschluss eines Versicherungsvertrages oder holen Sie über einen Vermittler ein Angebot zum Abschluss eines Versicherungsvertrages bei uns ein, ist eine Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten sowie ggf. der Daten von mitversicherten bzw. mitzuversichernden Personen zur Einschätzung des zu versichernden Risikos und ggf. für die Begründung des Versicherungsvertrages erforderlich. Kommt ein Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese und die von uns im Laufe der Vertragsdauer erhobenen personenbezogenen Daten zugleich zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z.B. zur Policierung oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen wir beispielsweise, um prüfen zu können, ob ein versicherter Schaden eingetreten ist und um die Höhe der Entschädigungsleistung prüfen zu können. Wir nutzen Ihre Daten zudem für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Bedarfsermittlung und Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung oder für Kulanzentscheidungen.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO. Soweit für diese Verarbeitungen besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebens-, Kranken- oder Unfallversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO ein.

Schadenregulierung - Sofern Sie als Begünstigte(r) oder Geschädigte(r) Ansprüche aus einem Versicherungsvertrag haben, benötigen wir Ihre Antrags-, Vertrags- und/oder Schadendaten zur ordnungsgemäßen Prüfung und Regulierung des Schadens (einschließlich Leistungserbringung).

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen Ihrer personenbezogenen Daten ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO (Erfüllung des Versicherungsvertrages), Art. 6 Abs. 1 c), Art. 6 Abs. 3 DSGVO in Verbindung mit § 100 VVG (gesetzliche Regelungen) und/oder in bestimmten Fällen auch Ihre Einwilligung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO. Besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Abs. 1 DSGVO (wie z.B. Angaben zu Ihrer Gesundheit) verarbeiten wir auf gesetzlicher Grundlage (Art. 9 Abs. 2 f), Art. 6 Abs. 1 c), Art. 6 Abs. 3 DSGVO in Verbindung mit § 100 VVG) und/oder in bestimmten Fällen auch aufgrund Ihrer Einwilligung gemäß Art. 9 Abs. 2 a) DSGVO.

Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken - Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z.B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Soweit hierzu Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, werden diese soweit möglich zunächst anonymisiert, d. h. sie werden so verändert, dass diese Daten nicht mehr Ihrer Person zugeordnet werden können. Alle Versicherungsunternehmen müssen an die Versicherungsaufsicht versicherungsspezifische Statistiken liefern, die daraus wiederum verschiedene Gesamtstatistiken erstellt. Wir nutzen versicherungsspezifische Statistiken auch zur Planung und Umsetzung strategischer Maßnahmen.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO beruhend auf unserem Interesse an einer sachgerechten Steuerung unserer internen Geschäftsprozesse sowie der Entwicklung bedarfsgerechter Tarife. Soweit wir versicherungsspezifischen Statistiken an die Versicherungsaufsicht weitergeben müssen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO in Verbindung mit den versicherungsrechtlichen Vorgaben. Erstellen wir Statistiken auf Grundlage von besonderen Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Gesundheitsdaten), erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG.

Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO in Verbindung mit § 27 BDSG.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechtigte Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO).

Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- Zum Schutz der Delvag vor materiellen oder immateriellen Schäden;
- Zur Professionalisierung unserer Produkte und Services;
- Zur Kostenoptimierung (Kontrolle und Minimierung);

IT-Sicherheit und IT-Betrieb – Wir verarbeiten Ihre Daten auch zum Zweck der Gewährleistung der IT-Sicherheit und des störungsfreien IT-Betriebs. Wir erfassen z. B. Zugriffe auf unsere Datenbankstrukturen, analysieren diese im Hinblick auf Auffälligkeiten und untersuchen Dateien um ggf. Maßnahmen zur Abwehr von IT-Sicherheitsrisiken und zum Schutz vor Schadsoftware ergreifen zu können. Wir überwachen die datenverarbeitenden Systeme zudem, um deren Verfügbarkeit sicherstellen zu können und dokumentieren Fehler der Systeme, um diese analysieren und korrigieren zu können. Soweit es bei diesen Maßnahmen auch zu einer Verarbeitung Ihrer Daten kommt, beruht diese Verarbeitung auf unseren berechtigten Interessen an einem störungsfreien und sicheren Betrieb unserer Systeme gem. Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO.

Kommunikations- und Kollaborationssoftware – Um einen ortsungebundenen Austausch via Chat und Audio- und Videokonferenzen zu gewährleisten, setzen wir Kommunikations- und Kollaborationssoftware, wie z. B. Microsoft Teams ein. Im Zuge dessen verarbeiten wir Kontaktinformationen, insbesondere Vor- und Nachname, ggf. Titel, (geschäftliche) Telefonnummer, (geschäftliche) E-Mail-Adresse, Angaben zur geschäftlichen bzw. beruflichen Tätigkeit, Audio- und/oder Videodaten von Teilnehmern der Audio- bzw. Video-Konferenzen, technische Daten sowie sonstige im Zusammenhang mit der Kommunikation oder Zusammenarbeit stehende Angaben, sofern sie für die Bereitstellung der in Anspruch genommenen Dienste und Funktionen erforderlich sind. Bei der Verwendung der Anrufbeantworterfunktion bei eingehenden Gesprächen werden aufgesprochene Nachrichten in Text umgewandelt und gemeinsam mit der Audiodatei per E-Mail an den gewünschten Gesprächspartner übermittelt. Audio- und Videodaten, die während einer Audio- bzw. Videokonferenz oder eines Screen-Sharings entstehen, werden für die Dauer der Konferenz verarbeitet und anschließend gelöscht. Eine weitergehende Aufbewahrung der Aufzeichnungen erfolgt nicht ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung. Textnachrichten (Chats) sowie Dateien, die im Zuge des Einsatzes einer Kollaborationssoftware ausgetauscht werden, werden gelöscht oder anonymisiert, sobald ihre Kenntnis nicht mehr erforderlich ist. Rechtsgrundlage dieser Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO soweit sie der Beratung eines Interessenten oder Kunden dienen, sowie Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO, sofern sie den störungsfreien und sicheren Betrieb der Software betreffen.

Gesetzliche Verpflichtungen – Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z.B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen in Verbindung mit Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

§ 3 Wer erhält Ihre Daten bzw. von wem bekommen wir Ihre Daten

Ihre Daten werden grundsätzlich direkt bei Ihnen erhoben. Weiterhin erhalten bzw. übermitteln wir – abhängig vom Einzelfall – Daten von bzw. an unten genannte Empfänger sowie aus öffentlich zugänglichen Quellen.

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur in dem Maße wie es nach dem jeweiligen Zweck der Verarbeitung erforderlich ist, z. B.:

Rückversicherer

Von uns versicherte Risiken sichern wir ggf. bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherern) ab. Dafür kann es erforderlich sein, dass wir Ihre Vertrags- und ggf. Schadensdaten an einen Rückversicherer übermitteln müssen, damit sich dieser ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt. Wir übermitteln Ihre Daten an Rückversicherer nur, soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen notwendigen Umfang.

Mitversicherer

Soweit Mitversicherungsverträge bestehen, geben wir einen Teil der durch den Versicherungsvertrag übernommenen Risiken an Mitversicherer weiter. Hier kann es notwendig sein, dem Mitversicherer entsprechende versicherungstechnische Angaben, wie zum Beispiel Versicherungsscheinnummer, den Beitrag oder die Art des Versicherungsschutzes, mitzuteilen. Umfasst die Mitversicherung auch die Mitwirkung bei der Schadenbeurteilung leiten wir ggf. auch weitere zur Ermittlung des Schadens- oder Leistungsfalls erforderlichen Angaben weiter. Es kann sein, dass sich unsere Mitversicherer ebenso eines Rückversicherers bedienen, denen sie ebenfalls die entsprechenden Daten übermitteln.

Vermittler

Soweit Sie hinsichtlich Ihrer Versicherungsverträge von einem Versicherungsvermittler (Makler) betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten. Auch übermittelt unser Unternehmen diese Daten, sofern sie ihm unmittelbar von Ihnen oder einem

Dritten mitgeteilt worden sind, an den Sie betreuenden Vermittler, soweit dieser die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigt.

Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe

Die Unternehmen der Delvag Gruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Delvag Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. So können Ihre Daten etwa zu Abrechnungszwecken in einem gemeinsamen Programm für alle Unternehmen der Delvag Gruppe verarbeitet werden.

Zu den Unternehmen der Delvag Gruppe zählen:

Delvag Versicherungs-AG, Venloer Straße 151-153, 50672 Köln

Albatros Versicherungsdienste GmbH, Venloer Straße 151-153, 50672 Köln

Albatros Financial Solutions GmbH, Venloer Straße 151-153, 50672 Köln

Externe Auftragnehmer und Dienstleister

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister.

Dies sind z.B.:

- Gutachter / medizinische Experten für Erstellung von Gutachten zur Risiko- und Leistungsprüfung;
- Datenmanagement-Dienstleister für Lagerung und Vernichtung von Akten;
- IT-Dienstleister für Betrieb, Sicherung und Wartung, von Systemen und Anwendungen, Datenwiederherstellung sowie Datenträgervernichtung;
- Übersetzer für Übersetzung von Unterlagen zur Risiko- und Leistungsprüfung;
- Service-Dienstleister zur Unterstützung bei Antrags- und Bestandsbearbeitung;
- Audit-Dienstleister zur Durchführung von internen Revisionen und IT-Sicherheitsaudits.

Datenaustausch mit Ihrem früheren Versicherer und anderen Stellen

Um Ihre Angaben bei Abschluss des Versicherungsvertrages bzw. Ihre Angaben bei Eintritt des Versicherungsfalles überprüfen zu können, kann im dafür erforderlichen Umfang ein Austausch von personenbezogenen Daten z.B. mit dem von Ihnen im Antrag benannten früheren Versicherer erfolgen. Sofern wir bei unseren Anfragen, z.B. an den Vorversicherer, besondere Kategorien personenbezogener Daten (z.B. Gesundheitsdaten) übermitteln und von uns solche besonderen Daten erhoben werden, holen wir im Einzelfall zuvor Ihre Einwilligung ein.

Weitere Empfänger

Darüber hinaus werden wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Strafverfolgungsbehörden, Finanzbehörden oder Sozialversicherungsträger).

§ 4 Dauer der Datenspeicherung

Wir verarbeiten Ihre Daten grundsätzlich nur so lange, wie es für die Erfüllung unserer vertraglichen (inkl. vor- und nachvertraglichen) und gesetzlichen Pflichten und der damit einhergehenden Zwecke erforderlich ist. Sind die Daten für die Erfüllung unserer Pflichten nicht mehr erforderlich, werden diese regelmäßig gelöscht, es sei denn deren befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich, um gesetzliche Aufbewahrungspflichten (wie z. B. aus dem Handels- oder Steuerrecht) zu erfüllen oder zur Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsfristen. Wenn Sie eine Eingabe an den Datenschutz der Delvag (datenschutz@delvag.de) richten, werden die im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Eingabe erhobenen personenbezogenen Daten nach der abschließenden Bearbeitung der Anfrage für 3 Jahre aufbewahrt. Erfolgt die Eingabe bei einer Aufsichtsbehörde, beträgt die Aufbewahrungszeit 5 Jahre.

§ 5 Rechte der betroffenen Personen

Sie haben die folgenden gesetzlichen Rechte:

- Auskunftsrecht – Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung – Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) – Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung – Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit – Art. 20 DSGVO
- Widerspruchsrecht – Art. 21 DSGVO
- Widerrufsrecht Ihrer Einwilligung – Art. 13 Abs. 2 lit.c) DSGVO

Erteilte Einwilligungen können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Auf die Folgen eines Widerrufs wird im Rahmen der Einwilligungserklärungen stets hingewiesen. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich an die o. g. Kontaktdaten.

§ 6 Automatisierte Einzelfallentscheidungen

Soweit wir automatisierte Abläufe, digitale Assistenzsysteme und künstliche Intelligenz einsetzen, erfolgt dies grundsätzlich zur Verbesserung unserer Angebote und internen Abläufe, zur Kundengewinnung und Kundenbindung, zur Betrugsbekämpfung und zur Optimierung unseres Marketings. Dabei ist üblicherweise ein menschlicher Mitarbeiter in die Vorgänge und Entscheidungen involviert. In seltenen Konstellationen erfolgen aber Abläufe zur schnellen und effizienten Abwicklung auch vollautomatisiert.

Auf Basis der von Ihnen gemachten Angaben können wir in bestimmten Fällen teil- oder vollautomatisiert entscheiden bei der Antrags-, Vertrags- sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung. Entscheidungen erfolgen dabei insbesondere auf der Grundlage Ihrer Angaben zu persönlichen Risikomerkmale. Die Berechnung der hierfür zugrunde gelegten Wahrscheinlichkeitswerte erfolgt nach mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Soweit Entscheidungsprozesse mithilfe künstlicher Intelligenz erfolgen, beruhen diese allein auf mathematisch-statistischen Auswertungen. Andere Modelle künstlicher Intelligenz sind derzeit nicht vorgesehen. Technische und organisatorische Maßnahmen sowie interne Prüfmechanismen stellen die Richtigkeit der Berechnungen sicher. Die teil- bzw. vollautomatisierten Entscheidungen basieren insbesondere auf den vertraglichen Bedingungswerken und den daraus abgeleiteten Regeln und Bearbeitungsrichtlinien.

Sollte aufgrund einer vollautomatisierten Prüfung ein Antrag abgelehnt werden, werden wir Sie hierüber informieren. Soweit wir automatisierte Einzelfallentscheidungen durchführen, haben Sie das Recht auf Erwirkung des Eingreifens einer Person seitens des Verantwortlichen, auf Darlegung des eigenen Standpunkts und Anfechtung der Entscheidung. So können Sie das Ergebnis der automatisierten Entscheidung durch unsere Mitarbeiter nachprüfen lassen. Diese Rechte bestehen indes nicht, wenn Ihrem Begehren, also z. B. Ihrem Antrag, vollumfänglich stattgegeben wurde.

§ 7 Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an uns (<mailto:datenschutz@delvag.de>), den oben genannten Konzerndatenschutz-Beauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. In der Wahl einer Aufsichtsbehörde sind Sie frei und an keinerlei Kriterien gebunden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
Kavalleriestr. 2-4
40213 Düsseldorf

Postanschrift:
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf

Telefon: +49 (0)211/38424-0

Fax: +49 (0)211/38424- 999

E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

§ 8 Aktuelle Version

Die jeweils aktuelle Fassung unserer Datenschutzhinweise können Sie auf unserer [Webseite](#) abrufen.