

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur GmbH

## **1. ALLGEMEINES; AUFTRAGSGEGENSTAND**

### **I. BERATUNGS-AUFTRAG/AUSKUNFTSVOLLMACHT**

Der Kunde beauftragt mit Unterfertigung einer Auskunftsvollmacht die Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur GmbH, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, GISA-Zahl 24917346, 1020 Wien („den **Versicherungsagenten**“) zur Einholung von Informationen in Versicherungsangelegenheiten. Der Versicherungsagent wird ausdrücklich noch nicht mit der Betreuung der bestehenden Verträge bzw. der Vermittlung von Versicherungsverträgen beauftragt und ist somit nicht verpflichtet, tätig zu werden. Der Kunde stellt den Versicherungsagenten diesbezüglich von jeglicher Haftung frei.

### **II. VERMITTLUNGS-AUFTRAG**

#### **1. AUFTRAGSGEGENSTAND**

1.1. Die **Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur GmbH („RVB“)** ist ein im Gewerbeinformationssystem („GISA“) unter der GISA-Zahl 24917346 eingetragener Versicherungsagent („**Versicherungsagent**“). Der Versicherungsagent ist an die Versicherungsunternehmen, die in der Kundeninformation unter Pkt. 12. angeführt und im Beratungsprotokoll ausgewiesen sind, vertraglich gebunden („**Versicherungsunternehmen**“).

Der Versicherungsagent ist vertraglich nicht verpflichtet, Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschließlich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die Dauer der Geschäftsbeziehung zwischen dem Versicherungsagenten und dem Kunden für alle Vermittlungsdienstleistungen, Beratungen und damit einhergehenden Leistungen sowie für die im Zeitpunkt dieser Vereinbarung bestehenden und durch den Versicherungsagenten betreuten Versicherungsverhältnisse. Insbesondere gelten diese AGB auch für sämtliche Raiffeisenbanken, die in der Form eines Subagenten in Erfüllung des Auftragsverhältnisses zwischen dem Versicherungsagenten und dem Kunden tätig werden.

1.2. Der Kunde beauftragt auf der Grundlage dieser AGB den Versicherungsagenten mit der Betreuung seiner Versicherungsangelegenheiten und der Vermittlung von Versicherungsverträgen hinsichtlich der Versicherungssparten gemäß Risikoliste im Beratungsprotokoll (im Folgenden „**Versicherungssparten**“) und im Rahmen der Vollmacht während der gesamten Laufzeit des Auftrages. Festgehalten wird, dass die Bevollmächtigung des Versicherungsagenten durch den Kunden in einem separaten Dokument („**Vollmacht**“) erfolgt. Ebenso festgehalten wird, dass allfällige widersprechende AGB eines (unternehmerischen) Kunden nicht gelten.

1.3. Die Tätigkeit des Versicherungsagenten wird, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird, **örtlich auf Versicherungsunternehmen mit Sitz in Österreich nur für am österreichischen Markt angebotene Versicherungsprodukte beschränkt** („**Tätigkeitsbereich**“). Der Tätigkeitsbereich und die daraus resultierenden Pflichten des Versicherungsagenten beziehen sich nur auf die in Punkt 1.2. iVm der Risikoliste im Beratungsprotokoll vereinbarten Versicherungssparten. Eine darüberhinausgehende Auftragserteilung wird nicht gewünscht und ist daher ausgeschlossen.

1.4. Der Kunde verpflichtet sich ab erstmaliger Auftragserteilung für die Dauer von zwei Jahren keinem anderen Versicherungsagenten einen Auftrag zur Vermittlung für die Versicherungssparten Punkt 1.2. iVm der Risikoliste im Beratungsprotokoll zu erteilen bzw. Versicherungsdienstleistungen zu den Versicherungssparten Punkt 1.2. iVm der Risikoliste im Beratungsprotokoll, ausschließlich über den Versicherungsagenten zu beziehen sowie die Korrespondenz mit dem Versicherer, außer mit Zustimmung des Versicherungsagenten, ausschließlich über den Versicherungsagenten zu führen.

Der Kunde verpflichtet sich für die Dauer der Beauftragung sämtliche Versicherungsanträge gemäß Vertragsgegenstand (Punkt 1) ausschließlich über den Versicherungsagenten einzureichen sowie die Korrespondenz mit dem Versicherer ausschließlich über den Versicherungsagenten zu führen.

1.5. Der Versicherungsagent erbringt seine Leistungen entsprechend den Bestimmungen dieser AGB und den gesetzlichen Bestimmungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers.

## 2. RÜCKTRITTSRECHTE DES KONSUMENTEN, DAUER UND KÜNDIGUNG DES AUFTRAGES

2.1. Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz („KSchG“), so hat er das Recht, nach den Bestimmungen des Konsumentenschutzrechts von seinem Auftrag zurückzutreten, sofern dieser Auftrag außerhalb der Geschäftsräume des Versicherungsagenten abgeschlossen wurde. Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Auftrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden. Im Fall eines Auftrages unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Brief, E-Mail, Telefon, Telefax) ist der Kunde, sofern er Verbraucher iSd § 1 KSchG ist, berechtigt, gemäß § 8 FernFinG vom Auftrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Auftrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden. Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

2.2. Der Auftrag wird auf unbestimmte Dauer geschlossen. Der Auftrag kann von jeder Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt werden. Ist der Kunde Verbraucher iSd KSchG so genügt eine schriftliche Kündigung, etwa auch per E-Mail oder Fax. Bei Vorliegen wichtiger Gründe kann der Auftrag ohne Einhaltung einer Frist von jeder Partei mittels eingeschriebenen Briefes jederzeit vorzeitig aufgelöst werden. Ist der Kunde Verbraucher iSd KSchG so reicht eine schriftliche Auflösung, etwa auch per E-Mail oder Fax, aus. Der Auftrag erlischt jedoch spätestens automatisch mit Kündigung/Stornierung oder Vermittlerwechsel des letzten durch den Versicherungsagenten vermittelten Versicherungsvertrages.

2.3. Die Kündigung des Auftrages gilt gleichzeitig auch als Widerruf bzw. Aufkündigung der Vollmacht.

## 3. PFLICHTEN DES VERSICHERUNGSAGENTEN

3.1. Der Versicherungsagent unterliegt bei seiner Tätigkeit der Verordnung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über Standes- und Ausübungsregeln für Gewerbetreibende, die die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung ausüben („Standesregeln für Versicherungsvermittlung“).

3.2. Der Versicherungsagent verpflichtet sich, für den Kunden

- anhand der Versicherungssparten eine angemessene Risikoanalyse und darauf aufbauend ein angemessenes Deckungskonzept (analog zu § 28 Z 1 MaklerG) zu erstellen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass diese Risikoanalyse und das Deckungskonzept ausschließlich auf den Angaben des Kunden sowie den/dem Versicherungsagenten allenfalls übergebenen Urkunden basieren und daher unrichtige und/oder unvollständige Informationen durch den Kunden den Versicherungsagenten am Ausarbeiten eines angemessenen Deckungskonzeptes hindern.

- Der Versicherungsagent hat den Kunden fachgerecht und den jeweiligen Kundenbedürfnissen entsprechend zu beraten, aufzuklären und den nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutz zu vermitteln, den die unter Pkt 12. genannten Versicherungsunternehmen für den österreichischen Markt anbieten – „eingeschränkter best advice“ – (analog zu § 28 Z 3 MaklerG). Dieser eingeschränkte best advice wird vom Versicherungsagenten ungebunden zu den unter Pkt 12. angeführten Versicherungsunternehmen erteilt.

Die Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes durch den Versicherungsagenten erfolgt bei entsprechender Bearbeitungszeit unter Berücksichtigung des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Bei der Auswahl eines Versicherungsunternehmens können daher neben der Höhe der Versicherungsprämie insbesondere auch die Fachkompetenz des Versicherungsunternehmens, seine Verwaltung und Organisation bei der Schadensabwicklung, seine Kulanzbereitschaft, die Vertragslaufzeit, die Möglichkeit von Schadenfallkündigungen und die Höhe des Selbstbehalts als Beurteilungskriterien herangezogen werden.

- Beurteilung der Solvenz des Versicherungsunternehmens im Rahmen der ihm zugänglichen fachlichen Informationen (analog zu § 28 Z 2 MaklerG), soweit dies bei der Auswahl des Versicherungsunternehmens zur sorgfältigen Wahrung der Interessen der Kunden im Einzelfall notwendig ist.

3.3. Die Pflichten des Versicherungsagenten analog zu § 28 Z 4 MaklerG (Bekanntgabe der durchgeführten Rechtshandlungen) und analog zu § 28 Z 5 MaklerG (Prüfung des Versicherungsscheines) werden gegenüber Unternehmern ausdrücklich abbedungen. Gegenüber Kunden, die Konsumenten iSd KSchG sind, bleiben diese Pflichten des Versicherungsagenten bestehen.

3.4. Die Pflichten analog zu § 28 Z 6 MaklerG (Unterstützung bei Eintritt des Versicherungsfalles und Wahrung von Fristen) sowie analog zu § 28 Z 7 MaklerG (laufende Überprüfung des Versicherungsvertrages) werden ausdrücklich (sowohl gegenüber Konsumenten als auch Unternehmern) abbedungen.

**Der Versicherungsagent ist nur dann zur Erbringung der Tätigkeiten analog zu § 28 Z 6 1. Teilsatz MaklerG (Unterstützung bei Eintritt des Versicherungsfalles) verpflichtet, wenn eine diesbezügliche schriftliche gesonderte Vereinbarung getroffen wurde.** Bei Vereinbarung dieser Erweiterung des Auftragsumfanges verpflichtet sich der Kunde, den Versicherungsagenten unverzüglich nach Kenntnis eines eingetretenen Schadens zu verständigen und alle Vorkehrungen in Entsprechung seiner Schadenminderungspflicht zu treffen. Der Versicherungsagent unterstützt den Kunden sodann bei der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses vor und nach Eintritt des Versicherungsfalles. **Die Pflicht analog zu § 28 Z 6**

**2. Teilsatz MaklerG, nämlich die Wahrnehmung aller für die Kunden wesentlichen Fristen, insb Verzährungs- und Obliegenheitsfristen, gilt ausdrücklich als abbedungen. Für die Wahrung sämtlicher Fristen hat der Kunde demnach selbst Sorge zu tragen** und können daraus keinerlei Haftungen des Versicherungsagenten abgeleitet werden.

#### **4. PFLICHTEN DES KUNDEN**

4.1. Der Kunde stellt dem Versicherungsagenten rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß sämtliche Informationen, Unterlagen und Daten zur Verfügung, die der Versicherungsagent zur bestmöglichen Erfüllung seiner Vermittlungstätigkeit benötigt. Diese Informationspflicht des Kunden umfasst auch die unverzügliche und unaufgeforderte Mitteilung jeglicher für die Versicherungsdeckung relevanter Veränderungen. Für allenfalls daraus resultierende Deckungslücken übernimmt der Versicherungsagent keine Haftung.

4.2. Der Kunde hat an der Risikoanalyse nach besten Kräften mitzuwirken. Insb ist es Aufgabe des Kunden, dem Versicherungsagenten die für die Ermittlung der Versicherungssummen notwendigen Angaben bekannt zu geben. Sofern erforderlich, hat der Kunde an einer Risikobesichtigung durch den Versicherungsagenten oder das Versicherungsunternehmen bzw. durch beauftragte Unternehmen nach vorheriger Verständigung und Terminabsprache auch teilzunehmen und auf besondere Gefahren von sich aus hinzuweisen.

4.3. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche übermittelten Versicherungsdokumente (wie Antrag, Polizze, Versicherungsbedingungen, Sonderklauseln) sorgfältig zu lesen und auf sachliche Unstimmigkeiten, den gewünschten Versicherungsschutz und allfällige Abweichungen vom ursprünglichen Versicherungsbedarf zu überprüfen und dem Versicherungsagenten zur Berichtigung mitzuteilen. Davon unberührt bleibt die Pflicht des Versicherungsagenten gegenüber dem Kunden, der Konsument ist, den Versicherungsschein analog zu § 28 Z 5 MaklerG zu prüfen.

4.4. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ein vom Versicherungsagenten für den Kunden entgegengenommener Antrag noch keinen Versicherungsschutz bewirkt und der Annahme durch das Versicherungsunternehmen bedarf. Zwischen der Unterfertigung des Versicherungsantrages und dessen Annahme durch das Versicherungsunternehmen kann daher ein ungedeckter Zeitraum entstehen. Aus diesem Umstand kann keine Haftung des Versicherungsagenten abgeleitet werden. Für den Fall, dass der Kunde für ungedeckte Zeiträume eine provisorische Deckung wünscht, hat der Kunde eine schriftliche Anforderung an den Versicherungsagenten zu richten.

4.5. Ebenso bewirkt der Zugang von E-Mails beim Versicherungsagenten noch keinen sofortigen Versicherungsschutz und bewirkt auch nicht die Annahme eines Vertragsangebots. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass auch eine Schadensmeldung oder ein Besichtigungsauftrag noch keine Deckungs- oder Leistungszusage des Versicherungsunternehmens bewirkt.

#### **5. VERGÜTUNG**

Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass abweichend zu § 1009 ABGB sämtliche Vergütungen und andere (wirtschaftliche) Vorteile aus dem gegenständlichen Auftrag, welcher Art auch immer, ausschließlich dem Versicherungsagenten zustehen.

#### **6. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN**

6.1. **Die Haftung des Versicherungsagenten** aus diesem Auftrag für allfällige Sach- und Vermögensschäden des Kunden **ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt**. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird für jeden Fall ausdrücklich ausgeschlossen. Bei Verbrauchern im Sinne des KSchG gilt diese Haftungsbeschränkung nur im Rahmen des § 6 Abs 1 Z 9 KschG. In sonstigen Fällen haftet der Versicherungsagent höchstens im Umfang des Vertrauensschadens.

6.2. Der Versicherungsagent haftet insb nicht für

- (i) Folgeschäden und entgangenen Gewinn;
- (ii) Versicherungsverträge, welche vom Kunden ohne Mitwirkung des Versicherungsagenten geschlossen wurden;
- (iii) für Versicherungsverträge für Risiken und Versicherungssparten außerhalb der vereinbarten Versicherungssparten. Punkt II 1. dieser AGB regelt den Umfang der Vermittlung abschließend;
- (iv) solche Schäden, die aus der – dem Kunden obliegenden – Ermittlung der Versicherungswerte bzw. Versicherungssummen bzw. aus der Verletzung der den Kunden treffenden Informationsverpflichtung gemäß dieser AGB resultieren; erfüllt daher der Kunde seine, in diesen AGB festgelegte Mitwirkungspflicht nicht, nicht einwandfrei oder nicht rechtzeitig, oder befindet er sich mit der Nachholung in Verzug, so wird der Versicherungsagent mit seiner Leistungsverpflichtung frei;
- (v) Der Versicherungsagent haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden überlassenen Unterlagen und sonstigen Informationen sowie wegen Mängeln oder Fehlern, die erbrachte Dienstleistungen und erstellte Gutachten aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Informationen des Kunden aufweisen. Der Versicherungsagent haftet weiters nicht für die Nichteinhaltung der gesetzlichen oder vertraglichen Obliegenheiten des Kunden gegenüber dem Versicherer;

- (vi) mündlich erteilte Aufträge des Kunden;
- (vii) mündlich abgegebene Zusagen über den Deckungsumfang von Versicherungsunternehmen;
- (viii) die Entscheidung, ob ein Risiko versichert werden soll;
- (ix) für die Festlegung von Versicherungssummen;
- (x) für erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse.

6.3. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Versicherungsunternehmen Informationen über Prämienrückstände und damit verbundene Mahnungen direkt an den Kunden übermitteln. Der Versicherungsagent erhält diese Informationen ebenfalls, ist jedoch nicht zu einer Weiterleitung an den Kunden verpflichtet. Aus diesem Umstand kann keine Haftung des Versicherungsagenten abgeleitet werden.

6.4. **Schadenersatzansprüche gegen den Versicherungsagenten verjähren innerhalb von 6 Monaten** (bei Verbrauchern innerhalb von 3 Jahren), nachdem der oder die Anspruchsberechtigten Schaden und Schädiger kannten oder kennen mussten, spätestens jedoch innerhalb von 3 Jahren ab dem anspruchsbegründenden Schadensfall.

6.5. Die Haftung des Versicherungsagenten ist – außer bei Vorsatz – jedenfalls mit der gesetzlichen Haftpflichtversicherungssumme der gemäß § 137c GewO 1994 bestehenden Berufshaftpflichtversicherung des Versicherungsagenten von derzeit EUR 1.250.000 pro Versicherungsfall beschränkt. Sofern zwei oder mehrere konkurrierende Geschädigte einen Anspruch aus einem Versicherungsfall geltend machen, ist der Höchstbetrag für jeden einzelnen Geschädigten nach dem Verhältnis der Ansprüche zueinander zu kürzen.

## 7. BESCHWERDEMÖGLICHKEIT

Beschwerden über den Versicherungsagenten können beim Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, 1010 Wien, [www.bmdw.gv.at](http://www.bmdw.gv.at), eingebracht werden. Das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort hat Beschwerden von Kunden und anderen Betroffenen, insbesondere Verbraucherschutzinstitutionen, über Versicherungsvermittler unentgeltlich entgegenzunehmen. Beschwerden über Kreditinstitute und Versicherungsunternehmen als Versicherungsvermittler werden vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort auch der Finanzmarktaufsicht zur Kenntnis gebracht.

## 8. VERSCHWIEGENHEIT

8.1. Der Versicherungsagent ist verpflichtet, alle Angelegenheiten, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Kunden bekannt werden, vertraulich zu behandeln, es sei denn, dass der Kunde ihn von dieser Schweigepflicht entbindet oder den Versicherungsagenten gesetzliche Auskunftspflichten treffen, und den Versicherungsunternehmen nur solche Informationen weiterzugeben, die zur Beurteilung des zu versichernden oder des versicherten Risikos notwendig sind.

8.2. Soweit es zur Verfolgung von Ansprüchen des Versicherungsagenten (insbesondere Ansprüche auf Provision) oder zur Abwehr von Ansprüchen gegen den Versicherungsagenten (insbesondere Schadenersatzansprüche des Kunden oder Dritter gegen den Versicherungsagenten) notwendig ist, ist der Versicherungsagent von seiner Verschwiegenheitspflicht entbunden.

## 9. AUSSCHLIESSLICHKEIT

9.1. Sämtliche vom Versicherungsagenten erstellten Versicherungsvertragskonzepte oder Teile davon werden ausschließlich für den Kunden erstellt und dürfen ohne vorherige Zustimmung des Versicherungsagenten an keine andere Person übergeben, offengelegt oder in sonstiger Art und Weise einer anderen Person zur Verfügung gestellt werden. Die Erteilung der Zustimmung zur Weitergabe dieser Konzepte steht unter der Bedingung, dass der Versicherungsagent aus den von ihm vermittelten Versicherungsverträgen, denen derartige Konzepte oder Teile davon zugrunde liegen, eine marktübliche Provision erhält.

9.2. Verwendet der Kunde Versicherungsvertragskonzepte oder Teile davon missbräuchlich, insbesondere bei Neuabschluss, Konvertierung etc. dieser ursprünglich vom Versicherungsagenten vermittelten Versicherungsverträge weiter, ohne dass der Versicherungsagent daraus provisionsberechtigt ist, so schuldet der Kunde dem Versicherungsagenten einen Schadenersatz in Höhe jener Provision, die der Versicherungsagent bis zum polizzierten Ablauf eines jeden von wem auch immer vermittelten Versicherungsvertrages eingenommen hätte.

## 10. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

10.1. Als Zustelladresse des Kunden gelten die dem Versicherungsagenten zuletzt bekannt gegebene Adressen.

10.2. Erklärungen per E-Mail gehen dem Versicherungsagenten nur **werktags** während seiner Bürozeiten rechtswirksam zu. Diese sind: Mo. – Do. 08:00 – 16:30 Uhr und Fr. von 08:00 – 16:00.

10.3. Erklärungen des Kunden reisen auf dessen Gefahr und der Kunde trägt das Risiko bei der Kommunikation, insbesondere im Rahmen der elektronischen Kommunikation. Im Zweifelsfall ist der Kunde dazu angehalten, den Zugang seiner Erklärung telefonisch zu erfragen.

10.4. Der diesen AGB unterliegende Auftrag geht auf allfällige Rechtsnachfolger des Kunden bzw. des Versicherungsagenten über. Die Parteien vereinbaren, dass die Bestimmungen dieser AGB auch dann aufrecht bleiben, falls der Versicherungsagent oder der Kunde ihre Rechtsform ändern oder auf andere Art eine Änderung in der Rechtsperson eintritt.

10.5. Über diese AGB hinaus wurden keine mündlichen Absprachen getroffen. Abänderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sein, bleiben die übrigen Geschäftsbestimmungen wirksam. Mit dem Abschluss des Auftrags zu diesen AGB gelten sämtliche schriftlich oder mündlich getroffene Absprachen und Vereinbarungen aufgehoben.

10.6. Erfüllungsort ist der Ort, an dem sich der Sitz des Versicherungsagenten befindet.

10.7. Der Auftrag zwischen dem Versicherungsagenten und dem Kunden unterliegt österreichischem Recht, unter Ausschluss internationaler Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit dem Auftrag stehende Streitigkeiten wird die Zuständigkeit des sachlich in Betracht kommenden Gerichtes in Wien vereinbart. Der Versicherungsagent ist auch berechtigt, eine allfällige Klage vor jedem anderen sachlich zuständigen Gericht einzubringen.

10.8. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB soll nicht die Unwirksamkeit anderer Bestimmungen nach sich ziehen. Die unwirksame Bestimmung soll vielmehr durch eine andere wirksame Bestimmung ersetzt werden, die der unwirksamen Bestimmung in wirtschaftlicher Weise und nach dem zu erforschenden Willen der Parteien am nächsten kommt.

10.9. Sämtliche Bestimmungen des Auftrages, insbesondere die in diesen AGB vorgesehenen Haftungsbeschränkungen, gelten auch für jene Tätigkeiten des Versicherungsagenten, die von Gesellschaftern, Organen, Angestellten, Kooperationspartnern und sonstigen Mitarbeitern des Versicherungsagenten durchgeführt werden.

10.10. Die AGB gelten auch im Falle des Widerrufs bzw. der Aufkündigung der Vollmacht sowie im Falle der Kündigung dieses Auftrages weiter über den Vollmachtsverlust bzw. das Ende des Auftrags hinaus. Dies gilt insbesondere für die, in diesen AGB vorgesehenen, Haftungsbeschränkung.

10.11. Der Kunde erhält bei Auftragserteilung, wenn er dies wünscht, eine Kopie dieser AGB.

## 11. DATENSCHUTZ UND KOMMUNIKATION

### 11.1. Datenverarbeitung

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass personenbezogene Daten gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet werden. Die Vertraulichkeit von Daten hat bei uns oberste Priorität. Ausführliche Informationen zum Datenschutz finden Sie im Anhang unter Punkt III) Datenschutz.

### 11.2. Kommunikation

Der Kunde willigt ein, dass der oben angegebene Versicherungsagent zur Kontaktaufnahme per Fax, E-Mail und Telefon berechtigt ist.

## 12. KUNDENINFORMATION MEHRFACHAGENTUR

Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur GmbH  
A-1020 Wien, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1  
tel +43 (0)50 103  
email office@rvb-raiffeisen.at  
FN 189844h | Handelsgericht Wien | UID ATU48598806 | GISA 24917346

<b>Registereintragung</b>	<a href="http://www.gisa.gv.at/versicherungsvermittlerregister">http://www.gisa.gv.at/versicherungsvermittlerregister</a>
<b>Beschwerdestelle</b>	Arbeit und Wirtschaft, Abteilung VI/A/1 (Gewerberecht), Stubenring 1, 1010 Wien Interne Beschwerdestelle: feedback@rvb-raiffeisen.at
<b>Art der Versicherungsvermittlung</b>	Die Versicherungsvermittlungstätigkeit wird in der Form „Versicherungsagent“ ausgeführt.
<b>Art der Vergütung</b>	Der Versicherungsagent arbeitet im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Versicherungsvertrag auf Basis einer Kombination aus Provision sowie einer anderen Art von Vergütung gemäß § 1 Abs 9 Z 10 c Ständesregeln für Versicherungsvermittlung. <b>Die Vergütung erfolgt als Provision, welche in der Versicherungsprämie enthalten ist.</b>
<b>Zahlungen nach Abschluss des Vertrages</b>	Es gibt keine Zahlungen des Kunden nach Abschluss des Vertrages, die keine laufenden Prämien- oder planmäßige Zahlungen sind.
<b>Beteiligungen an Stimmrecht oder Kapital eines Versicherungsunternehmens</b>	Keine Beteiligung

<b>Beratungsdienstleistung</b>	Es werden Beratungsdienstleistungen angeboten.
<b>Agenturverhältnisse</b>	
<p>Die Beratung erfolgt ungebunden zu nachstehenden Versicherungsunternehmen, der Versicherungsagent unterhält zu folgenden Versicherern Agenturverhältnisse:          Allianz Elementar Versicherungs AG, Allianz Elementar Lebensversicherungs-AG, ARAG SE, D.A.S. Rechtsschutz AG, Dialog Lebensversicherungs AG, Donau Versicherung AG, Europa Lebensversicherung AG, Europäische Reiseversicherung AG, Generali Versicherung AG, Grazer Wechselseitige Versicherung AG, HDI Versicherung AG, HDI Lebensversicherung AG, Helvetia Versicherungen AG, Hiscox SA, Janitos Versicherung AG, Merkur Versicherung AG, Muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, Niederösterreichische Versicherung AG, Oberösterreichische Versicherung AG, Österreichische Hagelversicherung-Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, R+V Allgemeine Versicherung AG, Uniqa Österreich Versicherungen AG, VAV Versicherungs-AG, Wiener Städtische Versicherung AG, Wüstenrot Versicherungs AG, Zürich Versicherungs AG</p>	

\*Die Beratung erfolgt ausschließlich als **Versicherungsagent**, gemäß §§ 1 iVm 3 Ständesregeln für Versicherungsvermittlung und 137 GewO. Der Versicherungsagent ist daher verpflichtet, bzgl. der vertragsgegenständlichen Versicherungsprodukte nur für den/die im Register genannten Versicherer zu vermitteln. Die Beratung erfolgt nicht auf Grund einer umfassenden Marktuntersuchung, sondern zielt auf den bestmöglichen Versicherungsschutz ab, den der/die als der Versicherungsagent, iSv § 1 Abs 9 Z 8 c) Ständesregeln für Versicherungsvermittlung, im Hinblick auf die von ihm Agent vertretene(n) Versicherer bieten kann (**eingeschränkter best advice**).

Die Beratung erfolgt auf der Grundlage der Angaben, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum angebotenen Versicherungsprodukt. Vor Abgabe der Vertragserklärung über den Versicherungsvertrag führt der Versicherungsagent einen Wünsche- und Bedürfnistest durch und gibt auf Basis des Wünsche- und Bedürfnistests eine Empfehlung ab, welche die Gründe und Ratschläge hinsichtlich des bestmöglichen Versicherungsprodukts abbildet. Dieser Wünsche- und Bedürfnistest und die Empfehlung wird im Versicherungsantrag und/oder Beratungsprotokoll festgehalten und ausgefolgt.

### 13. DATENSCHUTZ

In dieser Datenschutzerklärung finden Sie Informationen über die Art, den Umfang und die Zwecke der Datenverarbeitung (vgl. Art 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung [EU] 2016/679 [DSGVO]).

Dies betrifft personenbezogene Daten der Besucher, Nutzer, Interessenten und Kunden (Vertragspartner) der RVB Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien („das Unternehmen“).

Unter den „betroffene[n] Person[en]“ sind die genannten Besucher, Nutzer, Interessenten, Kunden zu verstehen.

#### (a) Allgemeines

Das Unternehmen erhebt personenbezogene Daten, wenn betroffene Personen diese im Rahmen des Besuchs und der Nutzung der Website, im Rahmen einer Anfrage, bei einer (sonstigen) Kontaktaufnahme (z.B. per Kontaktformular oder E-Mail) oder bei Eröffnung eines Kundenkontos mitteilen. Welche Daten erhoben werden, ist aus den jeweiligen Eingabefeldern bzw. aus den Abfragen durch die Mitarbeiter des Unternehmens ersichtlich.

#### (b) Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

**RVB Raiffeisen Versicherungs- und Bauspar-Agentur**  
**Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1**  
**1020 Wien**

Telefon: 050103

E-Mail: datenschutz@rvb-raiffeisen.at

Ein Datenschutzbeauftragter ist im Unternehmen nicht bestellt.

#### (c) Verarbeitungszwecke und Rechtsgrundlagen

Die personenbezogenen Daten der betroffenen Personen werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- zur Erfüllung des Auftrags an das Unternehmen (Betreuung, Beratung, Vermittlung von Versicherungsverträgen, Schadensabwicklung, Konvertierungen etc.) bzw. zur Erfüllung des Versicherungsvertrags mit den Versicherungsunternehmen oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen (Beratung, Vermittlung, Einholung von Angeboten etc.),
- zur Erfüllung gesetzlicher Dokumentations- und Übermittlungspflichten, insb. auf dem Gebiet des Steuer- und Abgabewesens und
- zur Erfüllung allfälliger Meldepflichten gegenüber den Interessenten, Kunden und Behörden.

Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung sind

- der mit der betroffenen Person abgeschlossene Vertrag bzw. Auftrag (siehe oben)
- die vorvertraglichen Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und
- sofern keine Gesundheitsdaten und keine sonstigen, sensiblen Daten betroffen sind, das berechnete Interesse des Unternehmens (Art 6 Abs 1 lit b und f DSGVO) sowie
- eine Einwilligung (so wie unten beschrieben).

**Das berechnete Interesse besteht in Folgendem:**

- der Anbahnung von Geschäftsabschlüssen,
- der Durchführung und Dokumentation der Geschäftsfälle,
- der hinreichenden Information von Interessenten und Kunden über die vom Unternehmen angebotenen bzw. vermittelten Produkte und Dienstleistungen, Veranstaltungen, Aktionen etc., d.h. der Werbung.
- der internen Verwaltung im Konzern

**In den folgenden Fällen ist die Rechtsgrundlage der Verarbeitung die Einwilligungserklärung der betroffenen Person:**

- Hinsichtlich gesundheitsbezogener Daten (z.B. Vorerkrankungen, Behandlungen, Krankheitsgeschichte) stimmt die betroffene Person zu, dass die Daten, soweit erforderlich, für die Vermittlung und Bearbeitung von Lebens- und Krankenversicherungen (Einholung von Angeboten, Konvertierungen etc.) und für die Schadensabwicklung verwendet werden.
- Bei Anmeldung zu einem Newsletter stimmt die betroffene Person zu, dass die hierfür erforderlichen oder gesondert von der betroffenen Person mitgeteilten Daten zur regelmäßigen Zusendung von E-Mail-Newslettern verwendet werden.
- Die Aufnahme in eine Teilnehmerliste bei Veranstaltungen und Präsentationen nebst deren Aushändigung an die Teilnehmer und die weitere Verarbeitung der darin angegebenen Daten stützt sich ebenso auf die darin liegende Einwilligung der betreffenden Personen.

Diese Einwilligung kann (auch einzeln) jederzeit durch Nachricht an die oben unter lit (b) beschriebene Kontaktmöglichkeit **widerrufen** werden. Durch den Widerruf wird die bis dahin erfolgte Verarbeitung nicht unzulässig (keine Rückwirkung des Widerrufs).

Da die Verarbeitung wie dargelegt auf das berechnete Interesse des Unternehmens gestützt wird, steht der betroffenen Person diesbezüglich das Recht auf **Widerspruch** nach Art 21 DSGVO zu. Dazu verweisen wir auf die gesonderte Aufklärung am Ende dieser Datenschutzerklärung.

(d) Erforderlichkeit

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten an das Unternehmen ist für den Abschluss und die Erfüllung des Beratungs- und Vermittlungsauftrags und eines daraus resultierenden Versicherungsvertrags erforderlich. Dies gilt auch für die Übermittlung gesundheitsbezogener Daten (z.B. Vorerkrankungen, Behandlungen, Krankheitsgeschichte), die für die Vermittlung und Bearbeitung von Lebens- und Krankenversicherungen (Einholung von Angeboten, Konvertierungen etc.) und für die Schadensabwicklung erforderlich sind. Die Nichtbereitstellung hätte zur Folge, dass das Unternehmen nicht tätig werden könnte und daher keinen Versicherungsvertrag vermitteln bzw. den Versicherungsnehmer nicht betreuen und keine Schadensabwicklung vornehmen könnte.

Für die Anmeldung zu einem Newsletter ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten an das Unternehmen für die Zusendung des Newsletters erforderlich. Die Nichtbereitstellung hätte zur Folge, dass der Newsletter nicht zugesendet werden könnte. Auf das Tätigwerden des Unternehmens sowie auf den späteren Versicherungsvertrag hat die Nichtbereitstellung keine Auswirkung, dies ist also ausdrücklich keine Voraussetzung.

Für die Teilnahme an Veranstaltungen und Präsentationen ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten nebst deren Aushändigung an die Teilnehmer und die weitere Verarbeitung der darin angegebenen Daten erforderlich. Die Nichtbereitstellung hätte zur Folge, dass nicht teilgenommen werden könnte. Auf das Tätigwerden des Unternehmens sowie auf den späteren Versicherungsvertrag hat die Nichtbereitstellung keine Auswirkung, dies ist also ausdrücklich keine Voraussetzung.

(e) Empfänger der Daten

Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten der betroffenen Person an andere Empfänger als dem Unternehmen (natürliche oder juristische Personen, Behörden, Einrichtungen oder andere Stellen) erfolgt nicht. Davon ausgenommen sind

- Versicherungsunternehmen;
- Unternehmen, mit denen eine Vertragsbeziehung der Vermittlungstätigkeit besteht, zu Abrechnungszwecken (berechtigtes Interesse gemäß Art 6 Abs 1 lit f DSGVO);
- Behörden, die im Rahmen eines bestimmten Untersuchungsauftrags nach dem Unionsrecht oder nach österreichischem Recht möglicherweise personenbezogene Daten erhalten; die Verarbeitung dieser Daten durch die genannten Behörden hat im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften zu erfolgen;
- Auftragsverarbeiter, die die personenbezogenen Daten im Auftrag des Unternehmens verarbeiten. Beispielsweise werden zum Zweck der Abwicklung von Zahlungen die hierfür erforderlichen Zahlungsdaten dem mit der Zahlung beauftragten Kreditinstitut oder dem ausgewählten Zahlungsdienst offengelegt.

Das Unternehmen hat nicht die Absicht, die personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation zu übermitteln.

(f) Aktualisierung

Die Aktualisierung der Interessenten- und Kundendaten erfolgt in erster Linie auf Grundlage direkter Rückmeldungen bzw. Änderungshinweisen durch die Interessierten und Kunden an das Unternehmen.

(g) Dauer der Datenspeicherung

Die personenbezogenen Daten werden so lange gespeichert,

- bis sie für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind;
- im Fall einer Verarbeitung aufgrund einer Einwilligungserklärung solange, bis die betroffene Person ihre Einwilligung widerruft;
- jedenfalls aber solange die Speicherung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten) oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen des Unternehmens und/oder des Versicherungsunternehmens erforderlich ist.

(h) Rechte des Betroffenen

Die betroffene Person hat gemäß Art 15 DSGVO das Recht, von dem Verantwortlichen – bei Nachweis ihrer Identität – eine **Bestätigung** darüber zu verlangen, ob sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden. Ist dies der Fall, so hat die betroffene Person weiter ein **Recht**

- auf **Auskunft** über diese personenbezogenen Daten und
- auf die in Art 15 Abs 1 DSGVO genannten Informationen wie z.B. die Kategorien personenbezogener Daten und weitere Informationen.

Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen unverzüglich die Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen (**Recht auf Berichtigung** gemäß Art 16 DSGVO).

Die betroffene Person hat unter den Voraussetzungen des Art 17 DSGVO ein **Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)** der sie betreffenden personenbezogenen Daten, beispielsweise dann,

- wenn die Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind oder
- unrechtmäßig verarbeitet werden oder
- im Fall einer Verarbeitung aufgrund einer Einwilligungserklärung – wenn die betroffene Person ihre Einwilligung widerruft.

Hat das Unternehmen die personenbezogenen Daten, die gelöscht werden müssen, öffentlich gemacht, so besteht nach Art 21 Abs. 2 DSGVO folgende Verpflichtung:

Unter Berücksichtigung der verfügbaren Technologie und der dadurch entstehenden Kosten erfolgen angemessene Maßnahmen, um andere Verantwortliche über die vorzunehmende Löschung zu informieren. Dies betrifft Verantwortliche, die die personenbezogenen Daten verarbeiten (also z.B. das betreffende Versicherungsunternehmen). Sie sind darüber zu informieren, dass die betroffene Person die Löschung aller Links zu diesen personenbezogenen Daten, von Kopien und Replikationen dieser personenbezogenen Daten verlangt hat.

Das Recht auf Löschung steht jedoch **nicht** zu,

- wenn kein Grund für eine Löschung besteht (also keiner der oben genannten Gründe zutrifft) oder
- wenn die in Art 17 Abs 3 DSGVO genannten Ausnahmen anwendbar sind, beispielsweise wenn die Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach EU-Recht oder nach österreichischem Recht erforderlich ist (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten) oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Die betroffene Person hat gemäß Art 18 DSGVO das Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung**, z.B.

- wenn die betroffene Person die Richtigkeit der verarbeiteten Daten bestreitet,
- die Verarbeitung unrechtmäßig ist oder
- zwischen dem Unternehmen und der betroffenen Person strittig ist, ob ein Recht auf Löschung besteht. In diesem Fall wird das Unternehmen die betreffenden Daten nur noch speichern, aber nicht auf sonstige Weise verarbeiten.

Die betroffene Person hat gemäß Art 21 Abs 2 DSGVO das Recht, **Widerspruch** gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten zum **Zweck der Direktwerbung** einzulegen. Die betroffene Person kann auch nur der Verarbeitung einzelner Kategorien sie betreffender Daten widersprechen, z.B. der Verwendung ihrer Emailadresse für Werbezwecke.

Verlangt die betroffene Person die Löschung oder Einschränkung oder erhebt Widerspruch, so wird sie umgehend über die getroffenen Maßnahmen bzw. über die Gründe, die aus der Sicht des Unternehmens einer Umsetzung entgegenstehen, informiert.

Die betroffene Person hat gemäß Art 20 DSGVO das Recht, die sie betreffenden personenbezogenen Daten, die sie dem Unternehmen bereitgestellt hat, in einem strukturierten, gängigen und **maschinenlesbaren Format zu erhalten**. Das gilt aber nur, wenn die Verarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren erfolgt.

Weiter hat sie das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln. Der Verantwortliche, dem



die personenbezogenen Daten bereitgestellt wurden, darf sie dabei nicht behindern (Recht auf Datenübertragbarkeit). Sofern technisch machbar, hat sie das Recht auf direkte Übermittlung von einem Verantwortlichen zu einem anderen.

Für Informationen zur gesicherten elektronischen Übertragung von personenbezogenen Daten wenden Sie sich bitte an [datenschutz@rvb-raiffeisen.at](mailto:datenschutz@rvb-raiffeisen.at). Wir werden mit entsprechenden Lösungen auf Sie zukommen.

(i) Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörde

Die betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde, wenn sie der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder gegen § 1 oder Artikel 2 1. Hauptstück des Datenschutzgesetzes (DSG) in der Fassung des Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018 verstößt.

Gesonderte Aufklärung nach Art 21 Abs. 4 DSGVO:

Da die Verarbeitung auf das berechnigte Interesse des Unternehmens gestützt wird, steht der betroffenen Person das **Recht auf Widerspruch** nach Art 21 Abs. 1 DSGVO zu. Das gilt aber nur falls dafür Gründe vorliegen, die sich aus ihrer **besonderen Situation** ergeben. Nicht ausreichend wäre es, wenn die betroffene Person generell keine Speicherung und sonstige Verarbeitung wünscht. Vielmehr muss sie persönliche Gründe darlegen, weshalb ihr – anders als anderen Kunden und Nutzern – die (weitere) Verarbeitung von Daten über ihre Person unzumutbar ist. Wird dies dargelegt, ist eine weitere Verarbeitung der personenbezogenen Daten nur in zwei Fällen zulässig:

- das Unternehmen weist zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nach, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder
- die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

**Stand August 2021**