

Bedingungen für die Nutzung des Kundenportals der EUROPA-go, einer Marke der EUROPA Versicherung AG unter Verwendung von Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und Passwort

1. Leistungsangebot

Sie können Ihre Versicherungsgeschäfte online in dem von uns angebotenen Umfang verwalten.

2. Verfahren

Sie haben online Zugang zu Ihren Vertragsdaten und Versicherungsdokumenten, da Sie sich bei Antragstellung registrieren (und ein Benutzerkonto anlegen) und sich einen Benutzernamen (E-Mail-Adresse) sowie ein Passwort vergeben müssen.

3. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten

Sie haben alle von Ihnen eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen, bevor Sie diese an uns übermitteln. Fehlerhafte Angaben können Nachteile für Sie zur Folge haben. Diese sind z.B. bei fehlerhafter Angabe einer Bankverbindung eine Fehlleitung im Zahlungsverkehr sowie ggf. eine Beendigung des Versicherungsvertrages und hierdurch entstehende Gebühren für Fahrzeugstilllegungen oder bei einer fehlerhaften E-Mail-Adresse eine nicht mögliche Information über einen Posteingang in Ihrem Postfach.

4. Nutzung des Kundenportals

Sie erhalten im Kundenportal vielfältige Services zur Verwaltung Ihrer Kfz-Versicherungen der EUROPA-go, einer Marke der EUROPA Versicherung AG.

Der Funktionsumfang kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekürzt oder erweitert werden. Hierbei werden je nach Zweck unterschiedliche personenbezogene Daten verarbeitet.

Hierbei haben Sie auf Wunsch auch die Möglichkeit Änderungen (Änderung Ihrer Kommunikations-, Adress- und Bankdaten) durchzuführen, die sich auf bestehende Vertragsverhältnisse mit einem anderen Unternehmen des Continentalen Versicherungsverbandes auf Gegenseitigkeit beziehen.

Ausführliche Informationen zu den angebotenen Funktionen (z. B. Vertragsübersicht und Informationen, Adress- und Vertragsänderungen, Änderung der Kommunikationsdaten und Bankdaten, Postfach) und zu den Datenschutzhinweisen erhalten Sie unter <https://www.europa.de/rechtliches/datenschutz> (Nutzungsbedingungen Kundenportale „meineEUROPA“ und „EUROPA-go“) oder https://www.europa.de/fileadmin/assets/pdf/vepek/allgemein/europa_datenschutzhinweise_kundenportal.pdf.

4.1 Nutzungsberechtigte und Zugangsdaten

Es ist zunächst eine Registrierung bei Antragstellung gemäß Ziffer 4.2 erforderlich. Um die Registrierung abzuschließen, müssen Sie einen Vertrag bei der EUROPA-go abgeschlossen haben. Zur Online-Verwaltung von Versicherungsgeschäften bzw. Ihres Versicherungsvertrages / Ihrer Verträge vergeben Sie sich selbst einen Benutzernamen und ein Passwort.

4.2 Registrierung und Verifizierung der E-Mail-Adresse

Für die Nutzung des Kundenportals ist die Registrierung während der Antragstellung und der anschließende Vertragsabschluss erforderlich. Im Rahmen der Registrierung zur Nutzung unserer Leistungen benötigen wir eine gültige E-Mail-Adresse von Ihnen.

In Bezug auf die E-Mail-Adresse findet zu Ihrer Sicherheit eine Verifizierung statt. Hierzu erhalten Sie nach Vertragsabschluss eine (unverschlüsselte) E-Mail inklusive eines Verifizierungslinks. Dieser Link ist 24 Stunden gültig. Sollte dieser Zeitraum nicht ausreichend sein und verstreichen, kann eine erneute E-Mail mit einem neuen Verifizierungslink angefordert werden.

4.3 Passwort

Für eine sichere Anmeldung im Kundenportal vergeben Sie sich ein eigenes Passwort. Das verwendete Passwort muss folgenden Anforderungen entsprechen:

- Mindestens 10 Zeichen
- Eine Kombination aus Klein- und Großbuchstaben, sowie Ziffern oder Sonderzeichen
- Mögliche Sonderzeichen sind: ! # \$ % () * + , - . / : ; = ? @ [] ^ _ { | } ~
- Keine Leerzeichen

4.3.1 Falscheingabe Passwort

Wird fünfmal hintereinander ein falsches Passwort eingegeben, wird Ihr Benutzerkonto für 24 Stunden gesperrt.

4.3.2 Passwort vergessen

Über „Zugangsdaten vergessen“ können Sie eine E-Mail zur Vergabe eines neuen Passworts anfordern. Der jeweilige Link in der E-Mail ist aus Sicherheitsgründen nur 24 Stunden gültig. Nach Ablauf und Verstreichen der Frist muss der Vorgang erneut gestartet werden.

4.4 Änderung von Zugangsdaten

Sie sind berechtigt, sowohl Ihre E-Mail-Adresse (Benutzername) als auch Ihr Passwort jederzeit zu ändern. Bei Änderung der Daten werden Ihre bisherigen Daten ungültig.

5. Geheimhaltung von Zugangsdaten

Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von Ihrem verwendeten Benutzernamen und Ihrem Passwort erlangt. Jede Person, die den Benutzernamen und das Passwort kennt, hat die Möglichkeit, das Online-Angebot zu nutzen. Die Handlungen im Portal werden grundsätzlich Ihnen als berechtigten Nutzer zugerechnet. So auch, wenn Sie einem Dritten die Zugangsdaten geben. Sie könnte z.B. Deckungsänderungen oder Vertragskündigungen in Ihrem Namen veranlassen.

6. Sperre des Online-Angebotes

6.1 Kenntnis der Zugangsdaten durch – unberechtigte – Dritte

Stellen Sie fest, dass eine andere unberechtigte Person von Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort Kenntnis erhalten hat, so sind Sie verpflichtet, unverzüglich diese Daten zu ändern. Sofern Ihnen dies nicht möglich ist, haben Sie uns sofort zu unterrichten. In diesem Fall werden wir den Online-Zugang zu Ihrem Kunden-Bereich bis zum Erhalt Ihrer neuen Zugangsdaten sperren.

6.2 Missbräuchliche Nutzung

Wir werden den Online-Zugang zu Ihrem Kundenbereich sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung des Vertrages über den Online-Zugang besteht. Wir werden Sie hierüber außerhalb des Online-Zugangs informieren. Diese Sperre kann mittels Online-Zugang nicht aufgehoben werden.

7. Abgabe von Erklärungen

Erklärungen jeder Art (z.B. Neuansträge, Deckungsänderungen oder Änderung der Zahlungsperiode) sind abzugeben, wenn diese uns übermittelt werden und bei uns eintreffen.

8. Bearbeitung von Erklärungen

Online abgegebene Erklärungen werden von uns im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes bearbeitet.

9. Portalversand

Sie erhalten Ihre Versicherungsdokumente grundsätzlich über Ihr Postfach innerhalb des Kundenportals (Portalversand). Wenn wir ein neues Dokument in Ihr Postfach einstellen, werden Sie von uns per E-Mail darüber informiert. Das Versicherungsdokument gilt einen Tag nach Versand der Informationsmail durch uns als Ihnen zugegangen.

Vom Portalversand ausgenommen sind beispielsweise Mahnprodukte, die grundsätzlich per Post versandt werden.

10. Session-Timeout

Sind Sie im Kundenportal eingeloggt, aber über 30 Minuten inaktiv, werden Sie aus Sicherheitsgründen automatisch ausgeloggt.

11. Benutzerkonto löschen

Versicherungsdokumente und bereits stornierte Verträge sind für eine begrenzte Zeit zugänglich. In der Regel werden diese nach Ablauf von 5 Jahren zum Jahresende von uns nach 5 Jahren gelöscht.

Besteht zwischen Ihnen und uns kein aktives Vertragsverhältnis mehr, werden die Zugangsdaten zu Ihrem Benutzerkonto von uns gelöscht. Sie haben dann auch keinen Zugang mehr zu Ihren Versicherungsdokumenten.

12. Haftung

Verletzen Sie schuldhaft Ihre Sorgfalts- bzw. Mitwirkungspflichten (vgl. insbesondere Ziffer 3) oder Ihre Geheimhaltungspflichten (vgl. insbesondere Ziffer 5) und entsteht Ihnen oder uns hierdurch ein Schaden, so haben Sie im Rahmen Ihres Verschuldens bzw. im Rahmen des Ihnen zurechenbaren Verschuldens Dritter, den Schaden zu tragen bzw. zu ersetzen. Unsere Haftung nach den Grundsätzen des Mitverschuldens (§ 254 BGB) wird hiervon nicht berührt.