

Das Kundenportal der Sparkassen DirektVersicherung

Vorbemerkung:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir die männliche Form (generisches Maskulinum), z. B. „Kundenportal“ oder „der Nutzer“. Wir meinen immer alle Geschlechter im Sinne der Gleichbehandlung.

Das Kundenportal ist die Kommunikationsplattform der Sparkassen DirektVersicherung AG mit dem Versicherungsnehmer. Voraussetzung für die Nutzung ist die Zustimmung durch den Nutzungsberechtigten (im Folgenden: Nutzer) zu den nachfolgenden Nutzungsbedingungen sowie die Freischaltung des Kundenportals.

Nutzungsbedingungen für das Kundenportal

(Stand August 2026)

1. Angebotene Dienste

Der Nutzer hat über das Internet unter der Adresse www.sparkassen-direkt.de die Möglichkeit, die im Kundenportal angebotenen Services / Dienste der Sparkassen DirektVersicherung 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) kann nur die für den Abschluss und die Verwaltung der Versicherungsverträge bevollmächtigte Person eine Nutzungsberechtigung für das Kundenportal erhalten.

3. Voraussetzungen zur Nutzung des Kundenportals

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

- persönliches Kennwort
- Benutzerkennung
- einmal verwendbare TAN

Die TAN wird dem Nutzer derzeit per SMS zur Verfügung gestellt. Die Sparkassen DirektVersicherung 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 der Sparkassen DirektVersicherung 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 Sparkassen DirektVersicherung in diesem Zusammenhang ist beschränkt auf solche Schäden, die als Folge einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung auftreten.

6. Elektronisches Postfach

Das elektronische Postfach ist eine Serviceleistung, die mit der Registrierung zum Kundenportal automatisch freigeschaltet wird. Mit der Freischaltung stellt die Sparkassen DirektVersicherung dem Nutzer über das Kundenportal ein elektronisches Postfach für die Kommunikation mit der Sparkassen DirektVersicherung zur Verfügung. 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.

Die Sparkassen DirektVersicherung übermittelt dem Nutzer den Schriftverkehr zu seinen sämtlichen laufenden und zukünftigen Verträgen ausschließlich in elektronischer Form und stellt diese in das elektronische Postfach ein. Das erstreckt sich ebenfalls auf Versicherungsfälle zu seinen laufenden Versicherungsverträgen. Es ist vereinbart, dem Nutzer außerdem Antragsunterlagen zu künftigen Versicherungsverträgen ausschließlich in elektronischer Form in das Postfach einzustellen. Kann die elektronische Post im Einzelfall aus technischen Gründen nicht in das elektronische Postfach eingestellt werden, wird die Sparkassen DirektVersicherung 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 Sparkassen DirektVersicherung hat keinen Lesezugriff auf den Inhalt des elektronischen Postfachs und kann diese Dokumente nach Einstellung nicht mehr ändern.

6.2 Automatische Freischaltung

Mit dem Abschluss der Registrierung zum Kundenportal wird die Einstellung auf die elektronische Post bei der Sparkassen DirektVersicherung automatisch freigeschaltet. Ab dem Datum der Freischaltung erhält der Nutzer die Post ausschließlich in elektronischer Form.

6.3 Benachrichtigung

Sobald eine neue Nachricht in das Postfach des Kundenportals eingestellt wurde, erhält der Nutzer eine E-Mail-Benachrichtigung an die Kontakt-E-Mail-Adresse, die der Nutzer beim Abschluss des Versicherungsvertrages angegeben hat. Der Nutzer ist verpflichtet, Änderungen der Kontakt-E-Mail-Adresse unverzüglich im Kundenportal selbstständig 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 PDF. Die zukünftige Nutzung vergleichbar sicherer und gebräuchlicher Dateiformate und Videoformate behält sich die Sparkassen DirektVersicherung vor. Die Sparkassen DirektVersicherung weist darauf hin, dass in das elektronische Postfach eingestellte Dokumente nicht in zukünftig gebräuchliche Formate konvertiert werden.

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 Sparkassen DirektVersicherung wird 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

Die Nutzung des Kundenportals ist an das Bestehen einer Vertragsbeziehung mit der Sparkassen DirektVersicherung gebunden (vgl. Allgemeine Versicherungsbedingungen). Solange ein Versicherungsvertrag besteht, kann die Nutzung des Kundenportals nicht isoliert gekündigt werden.

Das Nutzungsverhältnis für das Kundenportal (einschließlich des elektronischen Postfachs) endet, wenn mit der Sparkassen DirektVersicherung sämtliche Vertragsbeziehungen beendet sind. Sind sämtliche Vertragsbeziehungen beendet, können Sie die Nutzung des Kundenportals zusätzlich jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Kündigung kann schriftlich (an Sparkassen DirektVersicherung AG, Kölner Landstraße 33, 40591 Düsseldorf), per E-Mail an service@sparkassen-direkt.de oder als Nachricht innerhalb des Kundenportal-Postfachs erfolgen.

7.2 Kündigung durch die Sparkassen DirektVersicherung

Die Sparkassen DirektVersicherung kann die Nutzungsvereinbarung mit einer zweimonatigen Kündigungsfrist kündigen. Besteht zum Zeitpunkt des Fristablaufs noch eine Vertragsbeziehung, für die nach Allgemeinen Versicherungsbedingungen ein aktives Postfach vorausgesetzt wird, wird die Kündigung erst mit Beendigung sämtlicher Versicherungsvertragsbeziehungen wirksam.

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

7.4 Dokumentenabruf bei Kündigung

Ab dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Beendigung des Kundenportals (siehe 7.1 bis 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 Korrespondenz nach Beendigung

Während der Vertragslaufzeit erfolgt die Korrespondenz ausschließlich über das elektronische Postfach (siehe Ziffer 6). Mit Beendigung sämtlicher Vertragsbeziehungen endet die vertragsbezogene Korrespondenz; ein Post- oder E-Mail-Versand als Regelfall findet nicht statt.

7.6 Löschung des Accounts

Die Sparkassen DirektVersicherung ist berechtigt, nach wirksam werden 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 den von der Sparkassen DirektVersicherung mitgeteilten Kundenportal-Zugangskanal (siehe 1) herzustellen.

8.2 Geheimhaltung der personalisierten Sicherheitsmerkmale

Der Nutzer hat seine personalisierten Sicherheitsmerkmale geheim zu halten und nur im Rahmen einer Nutzung des Kundenportals über den von der Sparkassen DirektVersicherung mitgeteilten Kundenportal-Zugangskanal (siehe 1) zu übermitteln.

Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale zu beachten:

- 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 Sparkassen DirektVersicherung zum Kundenportal, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (siehe 8.5), beachten.

8.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Sparkassen DirektVersicherung angezeigten Daten

Soweit die Sparkassen DirektVersicherung dem Nutzer Daten, insbesondere im Kundenportal (z. B. Versicherungsnummer), zur Bestätigung anzeigt, 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 Sparkassen DirektVersicherung 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 Sparkassen DirektVersicherung unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Service hierüber zu unterrichten.

10. Nutzungssperre

10.1 Sperre auf Veranlassung des Nutzers

Die Sparkassen DirektVersicherung sperrt 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 Sparkassen DirektVersicherung

Die Sparkassen DirektVersicherung darf das Kundenportal für einen Nutzer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, nach wirksamer Beendigung des Nutzungsverhältnisses die Daten aus dem Kundenportal zu löschen,
- 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.

Die Sparkassen DirektVersicherung wird den Nutzer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

10.3 Aufhebung der Sperre

Die Sparkassen DirektVersicherung wird eine Sperre aufheben oder die personalisierten Sicherheitsmerkmale austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen und das Nutzungsverhältnis nicht beendet ist. Hierüber wird der Nutzer unverzüglich unterrichtet.

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 über den Mailversand oder 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 Sparkassen DirektVersicherung und der Nutzer den Schaden zu tragen haben.

12. Einwilligung zur Datenverarbeitung von Fremdverträgen

Sie willigen ein, dass die Sparkassen DirektVersicherung die Daten zu Ihren Versicherungsverträgen, die Sie über die Internetseite der Sparkassen DirektVersicherung bei anderen Unternehmen abgeschlossen haben oder die Sie selbst einstellen, erheben und verarbeiten darf, um Ihnen einen umfassenden und übergreifenden Einblick zu Ihren auch bei anderen Versicherern geschlossenen Versicherungsverträgen anbieten zu können.

Folgende Kunden- und Vertragsdaten werden zum Zwecke der Anzeige innerhalb Ihres Kunden-portals verarbeitet und angezeigt:

- Vertragsdaten (wie z. B. Art des Vertrages, Name der Gesellschaft, Vertragsnummer, Beitrag)
- Daten zum Umfang des Versicherungsschutzes

Sofern die Vertragsdaten sowie die Daten zum Umfang des Versicherungsschutzes sog. besondere personenbezogene Daten (wie z. B. Gesundheitsdaten) enthalten, bezieht sich die Einwilligung insbesondere auf diese Daten.

13. Änderung des Leistungsangebots

Wir behalten uns vor, die Nutzungsvereinbarung einseitig anzupassen, sofern

- sich ändernde rechtliche oder sicherheitstechnische Rahmenbedingungen eine Anpassung der Nutzungsregeln erfordern oder
- betriebstechnische Gründe zur Aufrechterhaltung des Angebots eine Anpassung erforderlich machen oder
- die Anpassung der Nutzungsvereinbarung zur Erweiterung oder Verbesserung des Serviceangebotes erfolgt und
- Ihnen jeweils durch die Änderung der Nutzungsbedingungen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Änderungen der Nutzungsvereinbarung insgesamt oder einzelner Services werden Ihnen unter Benennung des Grundes für die Anpassung spätestens einen Monat vor dem Zeitpunkt, zu dem die Änderung in Kraft treten soll (Wirksamwerden) in Textform übermittelt.

14. Datenschutz

Es ist uns sehr wichtig, mit Ihren Daten möglichst sorgfältig umzugehen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter folgendem Link: www.sparkassen-direkt.de/datenschutz

15. Anwendbares Recht

Auf diese Vereinbarung findet deutsches Recht Anwendung. Bei Fragen kontaktieren Sie uns gerne via E-Mail an service@sparkassen-direkt.de.