

## Datenschutzhinweis für unsere Kund:innen

Stand: 01.03.2026

gemäß Art. 13 bzw. 14 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Dokument beziehen sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

Im Folgenden finden Sie nähere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Unter "personenbezogenen Daten" sind jegliche Informationen zu verstehen, die sich auf natürliche Personen beziehen (etwa Namen, Adressen, Vertragsdaten).

### Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Wir, das ist die

EXPERTA Schadenregulierungs GmbH  
Obere Donaustraße 49-51, 1020 Wien  
Telefon: +43 (0)50 350 27502 bzw. E-Mail: [zentrale@experta.at](mailto:zentrale@experta.at)

Sollten Sie Anliegen oder Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch unser Unternehmen haben, ersuchen wir Sie unsere Datenschutzbeauftragte unter [datenschutz@experta.at](mailto:datenschutz@experta.at) zu kontaktieren.

### Zweck und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt für die Zwecke der Erstellung von Gutachten grundsätzlich nur, soweit dies zur Erstellung des Gutachtens selbst bei Privatgutachten oder zur Erledigung von Schadenfällen, der Prüfung von Kaskoanträgen, zur Missbrauchsbekämpfung und zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen der uns beauftragenden Versicherer erforderlich ist.

#### Verarbeitungen zur Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs 1 lit b der DSGVO

Für die Erstellung von Gutachten ist es unerlässlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Wir benötigen diese Daten, z.B. um im Leistungsfall Ihren Versicherungsanspruch bestimmen zu können.

#### Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung gemäß Art. 6 Abs 1 lit c der DSGVO

Als Schadenerledigungsgesellschaft, die für die sie beauftragenden Versicherer tätig wird, unterliegen wir Regulierungsanforderungen und stetiger behördlicher Aufsicht. Dabei kann es dazu kommen, dass wir der Finanzmarktaufsichtsbehörde auf deren Anfrage hin Ihre personenbezogenen Daten offenlegen müssen. Auch rechtliche Vorschriften können erfordern, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, z.B. zur Erteilung von Auskünften an Behörden oder Gerichte. In all diesen Fällen achten wir jedoch stets darauf, dass die gesetzlichen Grundlagen eingehalten werden und der Schutz Ihrer Daten gewahrt bleibt.

#### Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen nach Art. 6 Abs 1 lit f bzw. Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen nach Art. 9 Abs 2 lit. f DSGVO

Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zur Vertragserfüllung oder aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung kann es auch vorkommen, dass wir Ihre Daten in berechtigtem Interesse verarbeiten. Dies erfolgt jedoch immer im Rahmen der vorgeschriebenen Interessensabwägung. Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in der Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und effizienten Schadenabwicklung, der Vermeidung von Versicherungsmissbrauch und der Betrugsbekämpfung, der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche sowie der Gewährleistung der IT-Sicherheit und dem Schutz unserer Systeme und der Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten.

### Empfänger Ihrer Daten

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Daher werden Daten grundsätzlich nur weitergegeben, wenn dazu ein vertragliches oder gesetzliches Erfordernis besteht, dies zur Wahrung unseres überwiegenden berechtigten Interesses erforderlich ist oder Ihre Einwilligung dazu vorliegt. In diesen Fällen werden Ihre Daten nur im absolut erforderlichen Umfang weitergegeben. Darüber hinaus verarbeiten und übermitteln wir personenbezogene Daten zur erforderlichen Kommunikation und Abstimmung mit Auftraggebern, Versicherungen, Werkstätten, freien Sachverständigen sowie

sonstigen am Verfahren beteiligten Dritten, soweit dies zur ordnungsgemäßen Bearbeitung des jeweiligen Geschäftsfalles erforderlich ist. Die Übermittlung erfolgt dabei ausschließlich auf Grundlage und im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO, insbesondere gemäß Art. 6 DSGVO, und beschränkt sich auf den jeweils notwendigen Umfang.

Im Falle eines Totalschadens kann zur Ermittlung eines Restwertes eine Einstellung von fahrzeugbezogenen Daten auf einer hierfür vorgesehenen Restwertplattform erfolgen. Dabei werden ausschließlich Fahrzeugdaten ohne Personenbezug verarbeitet. Kennzeichen werden anonymisiert, und es werden keine personenbezogenen Daten veröffentlicht oder an Dritte übermittelt.

Aufgrund der Komplexität heutiger Datenverarbeitungsprozesse beauftragen wir mitunter Dienstleister mit der Verarbeitung Ihrer Daten. Auch kann es im Rahmen von Geschäftsfallbearbeitungen erforderlich sein, dass wir Ihre Daten innerhalb unserer Versicherungsgruppe verarbeiten. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern werden entsprechende Auftragsverarbeiter-Vereinbarung gemäß Artikel 28 DSGVO abgeschlossen.

### **Übermittlung in Drittländer**

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union (Drittländer) oder an internationale Organisationen findet nicht statt.

### **Datensicherheit**

Wir setzen umfangreiche technische und organisatorische Maßnahmen ein, um unsere Datenverarbeitungen zu sichern. Das betrifft insbesondere den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von bzw. unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten, welche übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.

Die Schutzmaßnahmen umfassen z.B. den Einsatz moderner Sicherheitssoftware und Verschlüsselungsverfahren, physischer Zutrittskontrollen, Berechtigungskonzepte und sonstige Vorkehrungen zur Abwehr und Verhinderung von Angriffen.

Als Schadenerledigungsgesellschaft ist es für uns selbstverständlich, dass jeglicher Datenverkehr innerhalb unseres Unternehmens verschlüsselt erfolgt. Auch verfügen wir über Verschlüsselungsoptionen im externen Datenverkehr, sofern Sie als Empfänger unserer Kommunikation die technischen Voraussetzungen zur Entschlüsselung unterstützen.

Ebenso selbstverständlich ist es für uns zu gewährleisten, dass die von uns genutzten IT-Anbieter höchste Sicherheitsstandards erfüllen. Unser Sicherheitsverständnis überbinden wir auch den von uns in Anspruch genommenen Dienstleistern, welche wir zur Einhaltung gleichartiger oder ebenbürtiger Sicherheitsvorkehrungen verpflichtet haben.

### **Kategorien personenbezogener Daten**

Wir verarbeiten – soweit für die jeweiligen Zwecke erforderlich – folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Identifikationsdaten (z.B. Name, Geburtsdatum, Kundennummer)
- Kontaktdaten (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Vertragsdaten (z.B. Polizzenummer)
- Schadensdaten (z.B. Schadensbeschreibung, Schadenshöhe, Gutachten)
- Fahrzeugdaten (z.B. Kennzeichen, Fahrgestellnummer, technische Fahrzeugdaten, Zustandsdaten)
- Zahlungsdaten (z.B. Bankverbindung, Zahlungsinformationen)

Es werden keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO (insbesondere keine Gesundheitsdaten) verarbeitet.

### **Woher stammen die personenbezogenen Daten, die wir verarbeiten?**

Im Regelfall verarbeiten wir vor allem Ihre personenbezogenen Daten, die wir im Zuge der Regulierung von Schaden- und Leistungsfällen von den uns beauftragenden Versicherern erhalten. Dabei können wir Ihre Daten auch von Dritten erhalten, wie z.B. durch den Schädiger, den Geschädigten, vom Fachverband der Versicherungsunternehmen oder von Vertragspartnern der Versicherungsbeziehung (z.B. Werkstätten).

## **Aufbewahrungsdauer Ihrer Daten**

Grundsätzlich bewahren wir Ihre Daten nach den geltenden Rechtsvorschriften längstens für die darin vorgesehenen Dauern auf. Eine Übersicht über die in Österreich geltenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten finden Sie z. B. hier: <https://www.wko.at/datenschutz/eu-dsgvo-speicher-und-aufbewahrungsfristen>

## **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten. Wenn dies der Fall ist, können Sie Auskunft über die Daten selbst, den Zweck, die Kategorien, die Empfänger, die Herkunft und die Speicherdauer, der zu Ihrer Person von uns verarbeiteten Daten verlangen.

Falls wir Daten zu Ihrer Person verarbeiten, die unrichtig oder unvollständig sind, so können Sie deren Berichtigung oder Vervollständigung verlangen. Sie können auch die Löschung unrechtmäßig verarbeiteter Daten verlangen. Bitte beachten Sie aber, dass dies nur auf unrichtige, unvollständige oder unrechtmäßig verarbeitete Daten zutrifft. Ist unklar, ob die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten unrichtig oder unvollständig sind oder unrechtmäßig verarbeitet werden, so können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten bis zur endgültigen Klärung dieser Frage verlangen. Es ist jederzeit möglich, dass Sie aus Gründen die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben einen Widerspruch gegen Ihre zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f) verarbeiteten Daten einlegen. Auch können Sie Ihre Einwilligung jederzeit und ohne Grund widerrufen, um die Weiterverwendung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage einer Einwilligungserklärung oder für Zwecke der Direktwerbung erhoben und verwendet werden, zu verhindern.

Sie können die von uns zu Ihrer Person verarbeiteten Daten, sofern wir diese von Ihnen selbst erhalten haben, in einem von uns bestimmten, maschinenlesbaren Format erhalten oder uns mit der direkten Übermittlung dieser Daten an einen von Ihnen gewählten Dritten beauftragen, sofern dieser Empfänger uns dies aus technischer Sicht ermöglicht und der Datenübertragung weder ein unvertretbarer Aufwand, noch gesetzliche oder sonstige Verschwiegenheitspflichten oder Vertraulichkeitserwägungen von unserer Seite oder von dritten Personen entgegen stehen.

Bei all Ihren Anliegen ersuchen wir Sie, sich an die untenstehend ausgewiesenen Kontaktdaten zu wenden. Um sicherzugehen, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht in falsche Hände geraten, ersuchen wir Sie bei Übermittlung Ihres Anliegens einen Identitätsnachweis, z.B. eine Ausweiskopie, beizufügen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, so steht Ihnen das Recht auf Beschwerdeerhebung bei der österreichischen Datenschutzbehörde ((Barichgasse 40–42, 1030 Wien) offen.

## **Die Erforderlichkeit der Verarbeitung Ihrer Daten**

Wir fragen Sie ausschließlich nach personenbezogenen Daten, welche wir zur Erstellung von Gutachten und der notwendigen Kommunikation mit den uns beauftragenden Versicherungsunternehmen benötigen. Sollten Sie uns diese Daten nicht oder nicht im benötigten Umfang bereitstellen, können wir von Ihnen gewünschte Gutachten oder die für die Abwicklung von Antrags- oder Leistungs-Geschäftsfällen der uns beauftragenden Versicherer notwendigen Gutachten unter Umständen nicht erstellen.

## **Verwendung einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs 1 und 4 DSGVO**

Wir verwenden keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling.

## **Anpassung dieser Erklärung**

Dieser Hinweis ersetzt alle früheren Versionen. Die jeweils aktuelle Version finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.experta.at/datenschutzinformation>

## **Kontakt**

Bitte kontaktieren Sie uns zu Ihren datenschutzrechtlichen Fragen und Anliegen unter [datenschutz@experta.at](mailto:datenschutz@experta.at) oder postalisch an

EXPERTA Schadenregulierungs GmbH z.H.  
der Datenschutzbeauftragte  
Obere Donaustraße 49-51  
1020 Wien