Datenschutzinformation für unsere Kunden:innen

Version: Oktober 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).

1 Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Wir, das ist die

WIENER VEREIN Bestattungs- und Versicherungsserviceges.m.b.H.

Zelinkagasse 14, 1010 Wien

Telefon: +43 (0)50 350 360 bzw. E-Mail: kundenservice@wienerverein.at

Sollten Sie Anliegen oder Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch unser Unternehmen haben, wenden Sie sich bitte an datenschutz@wienerverein.at.

2 Zweck und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt für die Zwecke der Versicherungsvermittlung grundsätzlich nur, soweit dies zur Beratung, Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungsverhältnissen erforderlich ist, insbesondere zur Bearbeitung eines Antrags, zur Beurteilung des zu versichernden Risikos, zur Erfüllung der Beratungspflichten sowie zur Prüfung einer Leistungspflicht.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt für die Zwecke des Bestattungswesens grundsätzlich nur, sofern dies für die Organisation und Vermittlung von Bestattungen und Bestattungsdienstleistungen, zur Erbringung weiterer mit dem Todesfall in Verbindung stehender Dienstleistungen sowie zur Organisation und Vermittlung von Grabpflegeleistungen erforderlich ist.

Sie erfolgt auch zur Erstellung von Statistiken, zur Missbrauchsbekämpfung, zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen oder zu Zwecken der Werbung sowie der Markt- und Meinungsforschung.

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

Für die Begründung eines durch uns vermittelten Versicherungsverhältnisses sowie zur Erfüllung der Beratungs- und Vertragspflichten ist die Verarbeitung Ihrer Daten unerlässlich. Wir benötigen Ihre Daten z.B. um unsere Beratungspflichten zu dokumentieren, für die Übermittlung der Beratungs- und Vertragsunterlagen und um im Leistungsfall Ihren Versicherungsanspruch zu bearbeiten.

Im Bestattungswesen benötigen wir Ihre Daten z.B. um die Anmeldungen bei Behörden, Friedhofsverwaltungen, etc. durchzuführen, um Leistungen in Ihrem Auftrag zu koordinieren bzw. die Regulierung mit einer Bestattungskostenversicherung durchzuführen.

Darüber hinaus verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten zu Ihrer sonstigen Betreuung, wie beispielsweise zur Information über Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen Ihrer Vertragsverhältnisse, sowohl wenn sie mit uns direkt als auch mit einem Dritten über unsere Vermittlung abgeschlossen wurden.

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

Wir unterliegen der Aufsicht der Gewerbebehörde, auf deren Anfrage hin wir Daten unserer Kunden offenlegen müssen. Auch rechtliche Vorschriften können erfordern, dass wir Ihre Daten verarbeiten, z. B. zur Einhaltung von Aufbewahrungsfristen, zum Nachweis der Erfüllung von Beratungspflichten, aufgrund von Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche- und Terrorismus oder zur Erteilung von Auskünften an Behörden oder Gerichte.

2.3 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, können wir Ihre Daten in berechtigtem Interesse verarbeiten. Dies erfolgt immer im Rahmen der vorgeschriebenen Interessensabwägung. Beispiele für die Verarbeitung im berechtigen Interesse sind die Direktwerbung, Bonitätsabfragen, Betrugsbekämpfung oder die Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen.

2.4 Verarbeitungen zur Versorgung oder Behandlung im Gesundheits- oder Sozialbereich bzw. für die Verwaltung von Systemen und Diensten im Gesundheits- oder Sozialbereich nach Art. 9 Abs 2 lit. h) DSGVO iVm § 11a-d VersVG

Für manche der von uns vermittelten Versicherungsprodukte, vornehmlich in der Kranken,- Lebens- oder Unfallversicherung, ist es notwendig, auch besondere Kategorien Ihrer Daten zu verarbeiten. Dies erfolgt basierend auf Art. 9 Abs. 2 lit h DSGVO iVm § 11a Abs. 1 VersVG. zu den festgelegten Zwecken, dh. zur Beurteilung, ob und zu welchen Bedingungen ein Vertrag abgeschlossen oder geändert wird, zur Verwaltung bestehender Versicherungsverträge oder zur Beurteilung und Erfüllung von Ansprüchen aus einem Versicherungsvertrag. Alle Daten, die Sie uns im Rahmen der Versicherungsvermittlung zum Zwecke des Abschlusses eines Versicherungsvertrags mitgeteilt haben, werden bei uns als Bestandteil des Antrags verarbeitet. Diese Daten ermitteln wir im Einklang mit den Bestimmungen des § 11a Abs. 2 VersVG.

Im Rahmen der Bestattungstätigkeit werden beispielsweise Totenscheine oder sonstige ärztliche Bestätigungen einer verstorbenen Person von uns verarbeitet.

2.5 Verarbeitungen, zu denen Sie uns Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs 1 lit a DSGVO erteilen

Auf Basis gesondert von Ihnen erteilter Zustimmungserklärungen verarbeiten wir Ihre Daten, um Ihnen weitergehende Informationen über Produkte, vertragsergänzende Services, Umfragen zur Markt- und Meinungsforschung, Gewinnspiele und Benefizveranstaltungen telefonisch, per E-Mail, Fax, SMS oder Apps zu unterbreiten.

Ihre Zustimmung können Sie jederzeit mit der Folge widerrufen, dass wir Ihre Daten ab Erhalt des Zustimmungswiderrufs nicht mehr für die in der Zustimmung ausgewiesenen Zwecke verarbeiten.

3 Die Erforderlichkeit der Verarbeitung Ihrer Daten

Wir erheben und verarbeiten ausschließlich Daten, die wir zur Vermittlung, zum Abschluss und zur Erfüllung von Versicherungsverträgen benötigen. Ohne Ihren Namen und Ihre Adresse können wir keinen Vertrag mit Ihnen abschließen bzw. Ihnen keine Verträge vermitteln. Sollten Sie uns erforderliche Daten und Informationen nicht erteilen, können wir unter Umständen unsere vertraglichen Leistungen nicht erbringen.

Dürfen wir Ihre Daten ausschließlich aufgrund Ihrer Einwilligung verarbeiten, sind Sie nicht verpflichtet, diese Einwilligung zu erteilen und die Daten bereitzustellen, allerdings können wir dann das von Ihnen gewünschte Versicherungsverhältnis unter Umständen nicht vermitteln oder bei der Leistungsfallbearbeitung nicht unterstützen.

4 Empfänger Ihrer Daten

Ihre Daten werden nur weitergegeben, wenn dazu ein vertragliches oder gesetzliches Erfordernis besteht, dies zur Wahrung unseres überwiegenden berechtigten Interesses erforderlich ist oder Ihre Einwilligung dazu vorliegt. Ihre Daten werden nur im absolut erforderlichen Umfang weitergegeben.

Ihre Daten erhalten z.B. Ihr Versicherungsvermittler, das Versicherungsunternehmen, sowie Bestattungsdienstleister, Friedhofsverwaltungen, Ämter oder Behörden auf Basis und im Rahmen Ihrer erteilten Vollmachten bzw. Aufträge.

Aufgrund der Komplexität heutiger Datenverarbeitungsprozesse beauftragen wir mitunter Dienstleister mit der Verarbeitung Ihrer Daten. Auch ist es insbesondere im Rahmen von Geschäftsfall-bearbeitungen erforderlich, dass wir Ihre Daten innerhalb der Unternehmensgruppe der VIENNA INSURANCE GROUP, deren Teil wir sind, verarbeiten. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern werden entsprechende Auftragsverarbeiter-Vereinbarungen gemäß Artikel 28 DSGVO abgeschlossen.

Eine detaillierte Übersicht der von uns und der VIENNA INSURANCE GROUP Unternehmensgruppe genutzten Auftragsverarbeiter finden Sie im Bereich „Datenempfänger“ auf folgender Webseite https://www.wienerstaedtische.at/datenschutz-informationen.html.

5 Datensicherheit

Der Schutz Ihrer Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von bzw. unbefugten Zugang zu Daten, welche übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden, ist durch technische und organisatorische Maßnahmen gewährleistet.

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

Jeglicher Datenverkehr innerhalb unseres Unternehmens erfolgt verschlüsselt. Auch verfügen wir über Verschlüsselungsoptionen im externen Datenverkehr, sofern Sie als Empfänger unserer Kommunikation die technischen Voraussetzungen zur Entschlüsselung unterstützen.

Die von uns genutzten Rechenzentren erfüllen sämtliche ISO 27001 Sicherheitsstandards. Unser Sicherheitsverständnis überbinden wir auch den von uns in Anspruch genommenen Dienstleistern.

6 Herkunft der Daten, die wir verarbeiten

Wir verarbeiten Ihre Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen direkt erhalten haben, etwa bei Vertragsabschluss, einer Schadenmeldung, einem Beratungsgespräch, einer Anfrage usw.

Im Zuge der Regulierung von Schaden- und Leistungsfällen aber auch von Bestattungsdienstleistungen können wir Ihre Daten auch von Dritten erhalten, wie z.B. durch den Schädiger, den Geschädigten, von Zeugen, Behörden, Gesundheitsdiensteanbietern, Sozialversicherungsträgern, vom Fachverband der Versicherungsunternehmen, von Vertragspartnern der Versicherungsbeziehung (z.B. Werkstätten) oder von Angehörigen bzw. anderen Bestattungsunternehmen.

Zudem verarbeiten wir – soweit es für die Erbringung unserer Dienstleistung oder zur Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen erforderlich ist – Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Grundbuch, Firmenbuch, Zentrales Melderegister, Vereinsregister, wirtschaftliches Eigentümer-Register, Insolvenzdatei, ECGListe) zulässigerweise gewinnen oder die uns von sonstigen Dritten (Kreditauskunfteien wie z.B. Kreditschutzverband von 1870 und CRIF GmbH) berechtigt übermittelt werden.

Zusätzlich können wir Daten von staatlichen Behörden oder von Personen im hoheitlichen Auftrag erhalten, wie z. B. Pflegschafts- oder Strafgerichten, Staatsanwaltschaften, Gerichtskommissären.

7 Aufbewahrungsdauer Ihrer Daten

Wir bewahren Ihre Daten nur so lange und in dem Umfang auf, wie dies von einem der nachstehenden Zwecke gedeckt ist und löschen die Daten umgehend nach Wegfall des Zwecks.

Daten, die wir im Rahmen der Versicherungsvermittlung erhalten, bewahren wir zum Nachweis der geschuldeten Informations- und Beratungspflichten für drei Jahre auf.

Bereicherungsrechtliche Ansprüche können 30 Jahre lang geltend gemacht werden, weswegen es zur Beurteilung vertraglicher oder nachvertraglicher Ansprüche notwendig sein kann, Daten für diesen Zeitraum aufzubewahren.

Mindestruhefristen auf Friedhöfen betragen im Regelfall 10 Jahre nach der jeweils letzten Beisetzung in einer Grabstelle. Zum Nachweis über durchgeführte Bestattungsleistungen und den Ort der Beisetzung bewahren wir Daten zu einem Sterbefall daher für die Dauer von 10 Jahren nach Durchführung auf.

Wenn eine unbegrenzte Nachhaftung vereinbart wurde, heben wir die Daten für eine unbegrenzte Dauer auf, um eine Beurteilung vertraglicher oder nachvertraglicher Ansprüche zu gewährleisten.

8 Automatisierte Einzelfallentscheidungen

Wir nutzen keine IT-Systeme, die zu automatisierten Einzelfallentscheidungen führen. Im Zuge der Vertragsbegründung für ausgewählte Versicherungsprodukte und der damit verbundenen Prüfung Ihrer Angaben zum Risiko können jedoch Versicherer, deren Produkte wir vermitteln, in Einzelfällen IT-Systeme verwenden, die über mögliche Risikoausschlüsse oder auch das generelle Zustandekommen eines Vertrages selbstständig entscheiden. Informationen über solche Systeme entnehmen Sie bitte den Datenschutzinformationen der jeweiligen Versicherungsunternehmen, die den Versicherungsanträgen beiliegen.

9 Ihre Rechte

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob wir 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, 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 DSGVO) 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. Wir bitten 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.

10 Kontakt

Bitte kontaktieren Sie uns zu Ihren datenschutzrechtlichen Fragen und Anliegen unter datenschutz@wienerverein.at oder postalisch an

WIENER VEREIN Bestattungs- und Versicherungsserviceges.m.b.H.
Datenschutzanliegen
Zelinkagasse 14
1010 Wien