

Nutzungsbedingungen Kundenportal

Hanna Kundenportal · Stand: September 2026

→ 1. Allgemeines

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des Kundenportals.

Anbieter des digitalen Dienstes im Sinne des § 5 DDG ist die Alteos GmbH (weiter nur „Alteos“), Geschäftsführer: Dr. Sebastian Sieglerschmidt, Vorsitzender des Beirats: Dr. Marc Daniel Zimmermann, Tauentzienstr. 7 b/c, 10789 Berlin. Handelsregister: Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196162 B, Umsatzsteuer-ID: DE298344543. Gemeldet bei der Industrie- und Handelskammer Berlin, Fasanenstraße 85, 10623 Berlin, als Versicherungsvertreter mit Patronat gem. § 34d Abs. 7 GewO, Register-Nummer: D-4UIL-5XJ29-40.

Das Kundenportal dient der elektronischen Bereitstellung von Informationen und Services rund um Ihre Versicherungsverträge. Es wird mit Vertragsschluss angelegt.

Für die Nutzung des Kundenkontos gelten zwischen Ihnen als Nutzer und Alteos diese Nutzungsbedingungen.

Bei Abschluss des Versicherungsvertrags erklären Sie sich mit dem Setzen eines Häkchens mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden. Bei fehlendem Einverständnis ist eine Nutzung des Kundenkontos nicht möglich.

→ 2. Nutzungsberechtigung, Nutzungsvereinbarung

Zur Nutzung des Kundenkontos sind ausschließlich volljährige natürliche Personen berechtigt, die über Alteos eine Versicherung der Marke Hanna abgeschlossen haben.

Der Zugang zum Kundenkonto erfolgt passwortlos. Nach Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse auf der Anmeldeseite senden wir Ihnen einen zeitlich begrenzt gültigen Zahlencode per E-Mail, den Sie in das Eingabefeld eintragen. Nach erfolgreicher Eingabe sind Sie in Ihrem Kundenkonto angemeldet.

Sie sind verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte über das Kundenkonto zu verbreiten, die Funktionen nicht missbräuchlich zu verwenden, die eigenen Daten aktuell zu halten und die Sicherheitsvorkehrungen zu beachten.

Sie sind verpflichtet, bei der Nutzung des Kundenportals keine technischen Eingriffe vorzunehmen, insbesondere keine automatisierten Abfragen, Scraping-Methoden oder sonstige Manipulationen der Plattform vorzunehmen.

Wir behalten uns vor, rechtswidrige Inhalte jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu löschen, soweit wir davon Kenntnis erlangen.

→ 3. Angebotene Dienste

In Ihrem Kundenkonto haben Sie die Möglichkeit, folgende Funktionen online zu nutzen:

- Änderung Ihrer Vertragsdaten und Ihrer persönlichen Daten;
- Änderung Ihrer Bankdaten;
- Einsicht in Ihre Vertragsunterlagen;
- Meldung eines Schadens;

- Kündigung Ihres Vertrages;
- Änderung Ihres Versicherungsschutzes.

→ 4. Bereitstellen des Dienstes

Für die Nutzung des Kundenkontos werden von uns keine zusätzlichen Kosten erhoben.

Das Kundenkonto steht grundsätzlich 24 Stunden an sieben Tagen die Woche für Sie zur Verfügung. Es kann jedoch zu Nutzungseinschränkungen kommen, beispielsweise durch Störungen im Internet, Wartungsarbeiten oder höhere Gewalt.

→ 5. Umgang mit Ihren Zugangsdaten und Aktualisierung Ihrer Kontaktdaten

Zur sicheren Nutzung des Kundenkontos beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Da der Zugang über Ihr E-Mail-Postfach erfolgt, ist Ihr E-Mail-Konto vor dem Zugriff Dritter besonders zu schützen. Geben Sie die per E-Mail empfangenen Sicherheitscodes niemals an Dritte weiter.
- Der Zugang zu Ihrem Kundenkonto sollte stets über die offizielle Webseite (<https://hannadirekt.de>) direkt angewählt werden und nicht über Drittanbieter.
- Bei auftretenden Verbindungsfehlern schließen Sie den Browser und starten ihn erneut.
- Unbefugten Personen dürfen ausgedruckte oder gespeicherte Daten nicht zugänglich gemacht werden.
- Lassen Sie Ihr Kundenkonto nicht unbeaufsichtigt auf Ihrem Zugangsgerät geöffnet.
- Wenn Sie vermuten oder sichere Kenntnis davon haben, dass eine unbefugte Person Zugriff auf Ihr Kundenkonto hat, teilen Sie uns dies bitte unverzüglich mit.

Änderungen Ihrer Kontaktdaten, insbesondere der E-Mail-Adresse, sind umgehend im Kundenkonto zu aktualisieren. Wir haften nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass Mitteilungen aufgrund veralteter Kontaktdaten nicht zugestellt werden können, es sei denn, wir haben dies vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten oder es handelt sich um Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

Liegen gesicherte Kenntnisse oder ein begründeter Verdacht über einen Missbrauch von personalisierten Zugangsdaten sowie über andere sicherheitsrelevante Vorgänge in Ihrem Kundenkonto vor, dürfen wir erforderliche Maßnahmen ergreifen, wie beispielsweise Ihren Zugang zum Kundenkonto vorübergehend zu sperren oder dauerhaft zu schließen.

→ 6. Funktionen Ihres Kundenportals

Wir führen Schriftwechsel mit Ihnen überwiegend in elektronischer Form. Dazu werden Ihnen Dokumente im Kundenkonto im Bereich „Postfach“ hinterlegt. Wenn immer dies geschieht, erhalten Sie von uns eine Benachrichtigung per E-Mail an Ihre bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse.

Wir garantieren Ihnen, dass die in Ihrem Postfach gespeicherten Dokumente inhaltlich nicht verändert werden, solange sie im Postfach aufbewahrt werden.

Sie können Nachrichten und sonstige Dokumente zu Ihren Verträgen in das Kundenkonto hochladen und an uns senden. Diese werden von uns im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs bearbeitet.

Soweit Sie eigene Inhalte (z. B. Dokumente, Nachrichten) in Ihr Kundenkonto geladen haben, räumen Sie uns das für die Vertragsdurchführung notwendige, jedoch nicht ausschließliche Nutzungsrecht an den Inhalten ein.

Sie haben für die sichere Aufbewahrung der Originale der hochgeladenen Dokumente zu sorgen und ggf. eine Kopie vorzuhalten. Es wird kein permanenter Zugriff auf die Dokumente während der Nutzung des Dienstes garantiert. Nach Beendigung des Dienstes werden alle hochgeladenen Dokumente in dem Kundenkonto unter Einhaltung einer angemessenen Frist gelöscht. Es wird auf die Regelungen in Ziffer 13 verwiesen.

→ 7. Haftung

Für Schäden, die durch missbräuchliche Nutzung des Kundenkontos entstehen, haften Sie und wir nach den Grundsätzen des Mitverschuldens (§ 254 BGB).

Wir haften für Schäden aus einem von uns ausgeführten Auftrag, der nach einer Sperranzeige von Ihnen erteilt wurde. Dies gilt jedoch nicht, wenn Sie in betrügerischer Absicht gehandelt haben.

Kein Haftungsanspruch besteht, wenn die Umstände, die einen Anspruch begründen würden, auf ein außergewöhnliches und unvorhersehbares Ereignis zurückzuführen sind, das außerhalb des Einflussbereichs des Vertragspartners liegt, der sich darauf beruft. Zudem dürfen die Folgen dieses Ereignisses auch bei gebotener Sorgfalt nicht vermeidbar gewesen sein.

Unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen ist, soweit keine wesentlichen Vertragspflichten, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit betroffen sind, ausgeschlossen. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

→ 8. Datenschutz

Das Kundenportal dient der Verwaltung der Geschäftsbeziehung sowie der Bereitstellung und dem Austausch vertragsbezogener Informationen. Die dabei erfolgende Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Rahmen der Nutzung des Kundenportals gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Weitere Informationen zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung sowie zu Ihren Rechten finden Sie in unserem Datenschutzhinweis (<https://hannadirekt.de/datenschutz>).

Der Datenschutzhinweis ist Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen und gilt in seiner jeweils aktuellen Fassung.

→ 9. Änderung und Einstellung von Diensten

Wir behalten uns vor, das Kundenportal oder einzelne Funktionen jederzeit anzupassen, zu erweitern oder einzustellen, soweit dies zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben oder aufgrund technischer Weiterentwicklungen erforderlich ist.

Über wesentliche Änderungen werden Sie rechtzeitig informiert.

→ 10. Urheber- und Markenrechte

Die im Kundenportal verwendeten Marken und Logos sind rechtlich geschützt. Deren nicht autorisierte Nutzung ist untersagt.

→ 11. Änderungen der Nutzungsbedingungen

Wir sind berechtigt, diese Nutzungsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies zur Beseitigung von nachträglich entstehenden Äquivalenzstörungen oder zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Dies gilt insbesondere bei Änderungen der Gesetzeslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten sowie zur Schließung von Sicherheitslücken.

Aktualisierungen und Erweiterungen des Funktionsumfangs sowie Anpassungen, die lediglich der Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit dienen, können wir jederzeit ohne Einhaltung einer Ankündigungsfrist und ohne gesonderte Zustimmung umsetzen, sofern dadurch die vertraglichen Hauptleistungspflichten nicht zu Ihrem Nachteil verändert werden.

Änderungen, die über die in Absatz 1 genannten Fälle hinausgehen (insbesondere Änderungen der Hauptleistungspflichten), bedürfen Ihrer ausdrücklichen Zustimmung.

Über geplante Änderungen nach Absatz 1 werden wir Sie spätestens einen Monat vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform (z. B. per E-Mail an die im Konto hinterlegte Adresse) informieren.

Ihre Zustimmung zu Änderungen nach Absatz 1 gilt als erteilt, wenn Sie der Änderung nicht innerhalb der in der Mitteilung genannten Frist in Textform widersprechen. Wir werden Sie in der Änderungsmitteilung auf Ihr Widerspruchsrecht, die Frist und die Rechtsfolgen Ihres Schweigens gesondert hinweisen.

Widersprechen Sie der Änderung fristgerecht, wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Wir behalten uns in diesem Fall jedoch vor, den Nutzungsvertrag gemäß Ziffer 13 ordentlich zu kündigen, wenn uns ein Festhalten an den alten Bedingungen wirtschaftlich oder technisch nicht zumutbar ist.

→ 12. Kontaktmöglichkeiten

Für allgemeine Anfragen zum Kundenkonto steht Ihnen folgender Kontakt zur Verfügung:

Alteos GmbH

Tauentzienstr. 7 b/c, 10789 Berlin

E-Mail: fragen@hannadirekt.de

Web: <https://hannadirekt.de>

Die Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle erfolgt aufgrund einer freiwilligen Mitgliedschaft beim Versicherungsombudsmann e.V.

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 080 632

10006 Berlin

Tel.: [0800 3696000](tel:08003696000)

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Weitere Informationen finden Sie im Internet: www.versicherungsombudsmann.de

→ 13. Kündigung

Die Nutzung des Kundenkontos kann von Ihnen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden.

Die Nutzung des Kundenkontos kann von uns jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten gekündigt werden. Bevor wir den Zugang zu Ihrem Kundenkonto sperren und alle Dokumente dort löschen, werden wir Sie rechtzeitig informieren.

Beide Parteien sind berechtigt, die Nutzung des Kundenkontos bei Vorliegen eines wichtigen Grundes fristlos zu kündigen.

Mit Wirksamwerden der Kündigung wird der Zugang gesperrt und alle gespeicherten Daten gelöscht, sofern der Löschung keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen oder die Daten zur Geltendmachung bzw. Abwehr von Ansprüchen erforderlich sind.

Personenbezogene Daten werden spätestens nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelöscht.

→ 14. Schlussbestimmungen

Für Streitigkeiten aus der Nutzung des Kundenportals gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, oder sollten diese Bedingungen eine Lücke aufweisen, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt werden.

Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel, oder zur Ausfüllung einer Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die im Rahmen des rechtlich Zulässigen und wirtschaftlich Vernünftigen dem am Nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt haben oder gewollt hätten, wenn sie den Punkt bedacht hätten.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Textform.

Die jeweils aktuelle Fassung der Nutzungsbedingungen ist jederzeit über das Kundenportal abrufbar und kann als PDF heruntergeladen werden.