

Nutzungsbedingungen für die webseitenbasierte HDI-Kundenwelt

Stand: 30.06.2026

Die Nutzung der HDI-Kundenwelt, die Sie auf www.hdi.de vorfinden, unterliegt den nachfolgenden Nutzungsbedingungen. Bitte lesen Sie diese Nutzungsbedingungen gründlich durch, bevor Sie sich mit ihnen einverstanden erklären:

1. Gegenstand und Geltungsbereich

- 1.1. HDI AG, HDI-Platz 1, 30659 Hannover (im Folgenden „HDI“) stellt Ihnen als HDI-Kunde (im Folgenden „Nutzer“) die in der HDI-Kundenwelt angebotenen Services (im Folgenden „Online-Services“) in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung bereit.
- 1.2. Mit der Nutzung der HDI-Kundenwelt akzeptieren Sie diese Nutzungsvereinbarung (im Folgenden „Nutzungsbedingungen“) und verpflichten sich zur Einhaltung der darin enthaltenen vertraglichen Regelungen.
- 1.3. Die HDI-Kundenwelt umfasst eine Vielzahl personalisierter Webseiten in unserem sicher geschütztem Internetbereich und bietet den Nutzern folgende Serviceangebote an:

- >>> Sie können über diese sicher geschützten Service-Webseiten einen **Schaden melden** und die Schadensbearbeitung online verfolgen.
- >>> Ihnen wird ein umfassender Überblick über Ihre HDI-Versicherungsverträge ermöglicht und Sie können konkrete **Vertragsauskünfte** zu einzelnen Vertragsinhalten abrufen.
- >>> Ihnen wird ein **digitales Postfach** zur Verfügung gestellt, um Ihnen einen digitalen Überblick über Ihre Korrespondenz zu gewähren. Zugleich erhalten Sie sämtliche Korrespondenz weiterhin auf dem postalischen Weg. Sie können gemäß Ziffer 5.2. auf eine postalische Zustellung verzichten.
- >>> Darüber hinaus können Sie über einen **Online-Sofort-Service** (im Folgenden „OSS“) einzelne vertragsbezogene Anpassungen (im Folgenden „Geschäftsvorfälle“) vornehmen.

- 1.4. HDI ist berechtigt die in Ziffer 1.3. benannten Online-Services und ihre Funktionalität jederzeit zu erweitern und/oder zu verändern.
- 1.5. Sie können im Rahmen der vorbenannten Online-Services bestimmte Geschäftsvorfälle, z.B. Schaden melden, Adressänderung, Änderung der Bankverbindung oder Bezugsrechtsänderung für Ihre bestehen den HDI-Versicherungsverträge anstoßen. Die von Ihnen angestoßene vertragsbezogene Anpassung erfolgt mit Hilfe einer schrittweisen online Anleitung im jeweiligen Online-Sofort-Service.

2. Registrierungs- und Zugangsanforderungen

- 2.1 Für den Zugang zur HDI-Kundenwelt ist eine Verbindung mit dem Internet über einen Rechner oder ein mobiles Endgerät notwendig.
- 2.2 Für die Nutzung der HDI-Kundenwelt ist eine initiale Registrierung bzw. die Durchführung eines entsprechenden Authentifizierungsverfahrens erforderlich. Der Nutzer hat die im Registrierungsprozess abgefragten Angaben vollständig und richtig zu erteilen. Fehlerhafte Angaben können nachteilige Folgen für Sie haben, z. B. Fehlleitung des elektronischen Postversands.
- 2.3 Aus technischen Gründen hat der Nutzer eine geeignete und gültige E-Mailadresse und/oder Handy nummer im Rahmen des Registrierungsprozesses anzugeben, an die er eine E-Mail bzw. SMS mit einem Aktivierungs-Link bzw. Aktivierungs-Code erhält. Nur mit diesem Aktivierungs-Link bzw. Aktivierungs-Code kann die Registrierung erfolgreich durchgeführt werden. Die E-Mail-Adresse und/oder

Handynummer nutzt HDI ausschließlich im Rahmen des Registrierungs- und Authentifizierungsverfahrens der HDI-Kundenwelt.

- 2.4 Bei der Vergabe eines Passwortes ist darauf zu achten, dass die verwendete Zahlen-, Zeichen- und Buchstabenkombination ausreichende Sicherheit bietet.
- 2.5 Falls Sie Ihr Passwort vergessen, wird Ihnen an diese E-Mailadresse oder Handynummer ein automatisiert generiertes Passwort versendet.
- 2.6 Änderungen der maßgeblichen Registrierungsdaten, insbesondere der E-Mailadresse oder Handynummer, sind unverzüglich HDI mitzuteilen.
- 2.7 Sofern Sie bereits Kunde des online HDI-Kundenportals waren, können Sie sich in der HDI-Kundenwelt mit dem hierfür genutzten Benutzername und Passwort anmelden.

3. Geheimhaltungs- und Mitteilungspflicht sowie Sperrung von Zugangsdaten

- 3.1 Jede nichtberechtigte Person, die Ihre persönlichen Zugangsdaten kennt, hat die Möglichkeit, Ihre auf HDI-Kundenwelt angezeigten Vertragsdaten missbräuchlich zu nutzen. Sie sind daher verpflichtet, Ihre persönlichen Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen.
- 3.2 Stellen Sie den Verlust oder den Diebstahl Ihrer persönlichen Zugangsdaten, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung fest, sind Sie verpflichtet, uns hierüber unverzüglich zu unterrichten. Sie sind hierzu auch verpflichtet, wenn Sie nur den Verdacht haben, dass eine andere Person Kenntnis von Ihren persönlichen Zugangsdaten erlangt hat.
- 3.3 Wir sind berechtigt, Ihren Zugang zur HDI-Kundenwelt zu sperren, sobald Sie uns über den Verlust oder den Diebstahl Ihrer persönlichen Zugangsdaten, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung unterrichten.
- 3.4 Zur Generierung einer neuen Zugangskennung erhalten Sie auf dem elektronischen Weg (E-Mail bzw. SMS) ein neues Passwort. Dieses hat der Nutzer unverzüglich individuell zu ändern, sobald ihm dies technisch möglich ist.
- 3.5 Die Sperrung der Kombination von Benutzername und Passwort wird unverzüglich aufgehoben, sobald Sie eine neue individuelle Zugangskennung eingegeben, die Prüfung der Zugangsberechtigung erfolgreich war und keine Sperrung des Zugangs aus anderen Gründen vorliegt.
- 3.6 HDI ist berechtigt, den Zugang zur HDI-Kundenwelt ohne Vorankündigung zu sperren, sofern ein wichtiger Grund zur Sperrung vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen gegeben ist oder der Verdacht auf mögliche Sicherheitsrisiken besteht. Sobald der wichtige Grund für die Sperrung der Zugangsdaten nicht mehr besteht, wird die Sperrung unverzüglich aufgehoben.
- 3.7 Das Recht von HDI zur außerordentlichen Kündigung der Nutzungsvereinbarung bleibt unberührt.
- 3.8 Erfolgt eine Kündigung der Nutzungsvereinbarung durch HDI aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund eines wesentlichen Verstoßes dieser Nutzungsbedingungen wird Ihr Zugang auf Dauer gesperrt. Im Falle der außerordentlichen Kündigung wird die Korrespondenz automatisch nur noch auf dem postalischen Weg erfolgen.

4. Unentgeltliche Nutzungsberechtigung und Nutzungsbeschränkung

- 4.1 Nutzungsberechtigt sind ausschließlich Versicherungsnehmer oder versicherte Personen, die über mindestens ein bestehendes Vertragsverhältnis mit HDI verfügen. Die Nutzungsberechtigung gilt nur für natürliche oder juristische Personen.
- 4.2 HDI gewährt jedem nach Ziffer 4.1. zur Nutzung Berechtigten ein jederzeit widerrufliches, einfaches und nicht übertragbares Recht, die in der HDI-Kundenwelt angebotenen Inhalte und Services bestimmungsgemäß für die in Ziffer 1.3. genannten Zwecke unentgeltlich zu nutzen. Eine davon abweichende Nutzung wird untersagt.

- 4.3 Sie können aufgrund des nach Ziffer 4.2. gewährten Nutzungsrechtes nicht beanspruchen, dass Ihnen die HDI-Kundenwelt zu jeder Zeit ohne Unterbrechung zur Verfügung steht.
-

5. Bereitstellung eines digitalen Postfaches

- 5.1. HDI wird Ihnen über das digitale Postfach sämtliche Erklärungen, Nachrichten, Dokumente und Anschreiben zu Ihrem Versicherungsvertrag neben dem postalischen Weg (im Folgenden „Briefpost“) übermitteln. Über die Übermittlung einer elektronischen Post werden Sie unverzüglich per E-Mail informiert.
- 5.2. Sofern Sie ausdrücklich erklären, dass Sie auf eine zusätzliche postalische Zustellung Ihrer Korrespondenz verzichten und wünschen, dass Ihnen zukünftig sämtliche Korrespondenz ausschließlich über das digitale Postfach zugestellt wird (im Folgenden „Papierverzichtserklärung“), erhalten Sie grundsätzlich keine Briefpost mehr. Unberührt bleibt unser Recht, Ihnen Korrespondenz zusätzlich postalisch zu übermitteln, wenn gesetzliche Vorgaben dies erfordern oder dies aus anderen Gründen zweckmäßig ist.
- 5.3. Haben Sie eine Papierverzichtserklärung abgegeben, so sind Sie zur regelmäßigen Überprüfung des digitalen Postfaches verpflichtet, insbesondere wenn wir Sie per E-Mail über einen Posteingang informiert haben.
- 5.4. Der Online-Service „digitales Postfach“ steht Ihnen grundsätzlich rund um die Uhr zur Verfügung. HDI ist berechtigt, aufgrund notwendiger Wartungsarbeiten, technischer Störungen (z. B. Netzwerkfehler, Störung der Telekommunikationsverbindung) oder sonstiger technischer Umstände die Nutzung des Online-Services zeitweise und vorübergehend in einem zumutbaren Umfang einzuschränken.
- 5.5. Sie können die Papierverzichtserklärung in Bezug auf die ausschließlich elektronische Zustellung Ihrer Korrespondenz in das „digitale Postfach“ jederzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat in Textform (z. B. E-Mail) widerrufen. Im Falle eines Widerrufs wird die Korrespondenz automatisch wieder auf dem postalischen Weg erfolgen.
-

6. Haftung

- 6.1. Bei fahrlässiger Verletzung einer vertraglichen Hauptleistungspflicht, die sich im unmittelbaren Zusammenhang mit diesen Nutzungsbedingungen ereignet, haftet HDI nur in Höhe des im Rahmen der Nutzung der HDI-Kundenwelt typischen vorhersehbaren Schadens.
- 6.2. Im Übrigen haftet HDI nicht, wenn die Verfügbarkeit oder die Funktionalität der bereitgestellten Services der HDI-Kundenwelt wegen Störungen der Netzwerk- oder Telefonanbindung, wegen notwendiger Wartungsarbeiten für den reibungslosen Betriebsablauf oder sonstiger technischer Umstände zeitweise eingeschränkt oder ausgeschlossen ist. HDI haftet in diesen Fällen insbesondere nicht für mögliche Nutzungsausfälle.
- 6.3. Darüber hinaus ist die Haftung von HDI für etwaige Fehler der HDI-Kundenwelt und etwaige Schäden aus und im Zusammenhang mit der Nutzung der HDI-Kundenwelt und den über die HDI-Kundenwelt unmittelbar oder mittelbar (z.B. über Hyperlinks auf Seiten von Drittanbietern) zur Verfügung gestellten Informationen ausgeschlossen, es sei denn HDI haftet hierfür gemäß Ziffer 6.4. der Nutzungsbedingungen.
- 6.4. Unberührt bleibt eine etwaige Haftung für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden sowie für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.
-

7. Ergänzende Geltung der Nutzungsbedingungen

Diese Nutzungsbedingungen gelten nur ergänzend zu den Vertragsbedingungen von HDI.

8. Änderungen der Nutzungsbedingungen

- 8.1. HDI ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit hierfür ein triftiger Grund besteht und die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Nutzers zumutbar sind.
- 8.2. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor:
- bei Änderungen der gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen,
 - bei Änderungen der höchstrichterlichen Rechtsprechung,
 - bei einer technischen Weiterentwicklung oder Sicherheitsanforderung,
 - bei einer Erweiterung oder Anpassung der angebotenen Funktionen der HDI-Kundenwelt,
 - bei einer Anpassung zur Schließung von Regelungslücken.
- 8.3. HDI wird den Nutzer über Änderungen der Nutzungsbedingungen mindestens einen Monat vor ihrem geplanten Inkrafttreten in Textform (z. B. über das digitale Postfach oder per E-Mail) informieren. In der Mitteilung wird HDI die Gründe für die Änderung in verständlicher Form darlegen.
- 8.4. Die Änderungen gelten als vom Nutzer genehmigt, wenn der Nutzer ihnen nicht vor ihrem Inkrafttreten durch Versendung eines Widerspruchsschreiben an die in Ziffer 1.1. aufgeführte Anschrift widerspricht. Hierauf wird HDI den Nutzer in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.
- 8.5. Widerspricht der Nutzer den Änderungen, gilt die Nutzungsvereinbarung mit den bestehenden Bedingungen fort. HDI ist im Falle eines Widerspruches berechtigt, das Nutzungsverhältnis ordentlich mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Bis zum Wirksamwerden der Kündigung gelten die bisherigen Nutzungsbedingungen fort.
- 8.6. Änderungen der Nutzungsbedingungen, die sich unmittelbar auf die Abwicklung bestehender Versicherungsverträge oder auf gesetzlich vorgeschriebene Informationspflichten auswirken, erfolgen ausschließlich im Einklang mit den jeweils anwendbaren versicherungsvertragsrechtlichen Vorschriften.
- 8.7. Diese Ziffer 8 gilt nicht für wesentliche Änderungen der vertraglichen Hauptleistungspflichten, wie z.B. die vollständige Entfernung des digitalen Postfaches.
-

9. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 9.1. Die Nutzungsbedingungen gelten für eine unbestimmte Laufzeit und können jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ordentlich von HDI und dem Nutzer gekündigt werden.
- 9.2. Gesetzliche Kündigungsrechte sowie das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben hiervon unberührt.
-

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Diese Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 10.2. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbes. des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.
- 10.3. Für Streitigkeiten aus diesen Nutzungsbedingungen ist HDI weder bereit noch verpflichtet an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.