

## Inhalt

Teil I: Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung des Identifizierungs- und Access-Management-Tools der Gothaer Krankenversicherung AG .....	1
Teil II: Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Gothaer Krankenversicherung AG .....	8

## Teil I: Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung des Identifizierungs- und Access-Management-Tools der Gothaer Krankenversicherung AG

### 1. Anbieter

Die Gothaer Krankenversicherung AG, Arnoldiplatz 1, 50969 Köln, ("Krankenversicherung"), Telefonnummer: +49 221 308 22075, E-Mail-Adresse: [epa@gesund.gothaer.de](mailto:epa@gesund.gothaer.de) im Folgenden „Krankenversicherung“ genannt, bietet Ihren Versicherten, im Folgenden „Nutzer“ genannt die Nutzung eines individuellen und auf dem Stand der Technik befindlichen Identifizierungs- und Access-Management-Tools (nachfolgend „IAM“ genannt) an, mittels dem der Nutzer sich für diverse mobile Applikationen verifizieren und identifizieren kann.

Mit dem IAM soll dem Nutzer eine Zugriffssteuerung für alle derzeit vorhandenen und zukünftigen elektronischen Anwendungen im Gesundheitswesen zur Verfügung gestellt werden.

Diese allgemeinen Nutzungsbedingungen ("**Nutzungsbedingungen**") stellen die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Registrierung und Nutzung durch die Versicherten der Krankenversicherung ("**Nutzer**") dar. Sie gelten zwischen Krankenversicherung und den Nutzern.

Weitere Informationen zur Funktionsweise des IAM und zu den damit verbundenen Registrierungsmöglichkeiten können dem Informationsmaterial entnommen werden, welches vom Nutzer über [www.gothaer.de/epa/datenschutz](http://www.gothaer.de/epa/datenschutz) während der gesamten Laufzeit dieser Nutzungsbedingungen abgerufen werden kann.

### 2. Gegenstand der Nutzungsbedingungen

Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die zeitweise Überlassung des IAM-Tools, durch die jeweils verantwortliche Krankenversicherung an deren Versicherten. Bei verschiedenen Apps ist das IAM zur Identifizierung bzw. Authentisierung notwendig und ist durch den Nutzer selbstständig aus den entsprechenden App-Stores von Google und Apple als Komponente anderer Apps herunterzuladen und gemäß den Anweisungen zu installieren.

Die technischen Voraussetzungen sind unter [www.gothaer.de/epa/faq](http://www.gothaer.de/epa/faq) zu entnehmen.

### **3. Überlassung, Änderung und Einstellung des IAM**

- 3.1 Das IAM wird dem Nutzer der Krankenversicherung kostenlos zur Verfügung gestellt.
- 3.2 Der Zugang zum IAM erfolgt über das Internet. Für das Vorhalten des Internetzugangs und der für den Zugang zu der für das IAM erforderlichen Hardware ist der Nutzer verantwortlich. Der Nutzer muss sicherstellen, dass sein Smartphone bzw. das Betriebssystem nicht manipuliert und schädlich verändert wurde (kein rooten oder jailbreaken).
- 3.3 Über die gesetzlich vorgeschriebenen Funktionen hinaus, hat der Nutzer keinen Anspruch auf Überlassung des IAM in einer bestimmten Form, in einer bestimmten Ausgestaltung oder mit bestimmten Funktionalitäten. Die Krankenversicherung behält sich vor, nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Nutzerinteressen, einzelne – gesetzlich nicht vorgeschriebene – Funktionalitäten bzw. Leistungen des IAM zu ändern, insbesondere Funktionen bzw. Leistungen zu erweitern, zu beschränken oder ganz oder in Teilen zu beenden. Der Nutzer wird rechtzeitig vor einer etwaigen Beendigung von Funktionen bzw. Leistungen informiert.
- 3.4 Das IAM und/oder einzelne Komponenten können infolge technischer Störungen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sein. Der Nutzer hat keinen Anspruch gegen die Krankenversicherung darauf, dass das IAM und/oder die angebotenen Inhalte und Komponenten stets oder zu bestimmten Zeiten verfügbar sind. Die Krankenversicherung ist nicht verpflichtet, den Zugang zum IAM oder bestimmten Inhalten und Anwendungen jederzeit ununterbrochen und fehlerfrei zu gewährleisten.

### **4. Registrierung, Vertragsschluss, Freischaltung und Zugriff auf das IAM**

Die Registrierung und der Vertragsschluss für das IAM erfolgt in deutscher Sprache. Im Rahmen des Registrierungsprozesses wird der Nutzer aufgefordert die richtigen und vollständigen Informationen zu seiner Identität einzutragen.

#### **4.1 Registrierungsprozess**

Am Anfang des Registrierungsprozesses erhält der Nutzer die Möglichkeit, die Datenschutzerklärung zur Kenntnis zu nehmen. Im Anschluss willigt der Nutzer in die Verwendung seiner Daten für die Registrierung ein und akzeptiert die Nutzungsbedingungen. Der Nutzer kann die Dokumente über die dargestellten Links [www.gothaer.de/epa/nutzungsbedingungen](http://www.gothaer.de/epa/nutzungsbedingungen) und [www.gothaer.de/epa/einwilligung](http://www.gothaer.de/epa/einwilligung) downloaden und speichern.

Als nächstes muss der Nutzer in die Datenverarbeitungen gegenüber der Krankenversicherung datenschutzkonform einwilligen, wobei die Einwilligung jederzeit schriftlich und ohne Angabe von Gründen widerrufen werden kann.

- 4.2 Mit Abschluss der Registrierung hat der Nutzer alle notwendigen Aktivitäten zur sicheren Authentifizierung abgeschlossen. Im Anschluss kann der Nutzer alle für ihn zur Verfügung gestellten elektronischen Anwendungen starten, einrichten und verwalten.

## 5. Rechte und Pflichten des Nutzers

- 5.1 Für die Installation des IAM sind die Vorschriften der App-Stores von Google und Apple zu beachten. Das betrifft insbesondere auch die Vorgaben für das Alter des Nutzers.
- 5.2 Die Nutzung des IAM ist für alle Nutzer freiwillig. Der Nutzer kann die Einrichtung des IAM jederzeit widerrufen. Eine nicht vollzogene Registrierung bedeutet, dass keine der Applikationen im Gesundheitswesen mehr genutzt werden können, für die eine erfolgreich durchgeführte Registrierung und Identifikation Voraussetzung ist.
- 5.3 Der Nutzer muss gegenüber der Krankenversicherung vollständige und richtige Angaben zur ordnungsgemäßen Durchführung der Vertragsbeziehung machen.
- 5.4 Der Nutzer darf das IAM nur für den vorgesehenen Leistungszweck und im vereinbarten Umfang benutzen. Eine anderweitige Verwendung, insbesondere der Missbrauch von Funktionen der ePA, ist verboten.
- 5.5 Der Nutzer muss seine Zugangsdaten Dritten gegenüber geheim halten. Der Nutzer ist für jeden Zugriff auf das IAM mit seinen Zugangsdaten verantwortlich. Der Nutzeraccount darf nicht an Dritte für den Zugriff auf das IAM weitergegeben werden.
- 5.6 Es ist verboten, das IAM für gesetzwidrige, obszöne, beleidigende oder betrügerische Handlungen zu verwenden, wie z.B. für die Verursachung oder Begünstigung eines Schadens, Kompromittierung der Integrität oder Sicherheit von Systemen oder Netzwerken, das Umgehen von Filtern, das Versenden unerwünschter, irreführender oder missbräuchlicher Nachrichten, die Verbreitung von schädlicher Software, Viren oder die Verletzung von Rechten Dritter. Eine Vielzahl dieser Handlungen stellt zudem eine Straftat dar.
- 5.7 Sperrung:  
Die Krankenversicherung ist berechtigt, nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Nutzerinteressen, die Nutzung des IAM durch den Nutzer zeitweise oder dauerhaft zu sperren oder den Nutzungsvertrag fristlos außerordentlich zu kündigen, wenn der Nutzer die Grenzen der zulässigen Nutzung des IAM überschreitet, indem er gegen diese Nutzungsbedingungen oder geltendes Recht verstößt und die Krankenversicherung ihn zuvor und mit angemessener Frist zur Beseitigung bzw. Unterlassung des Verstoßes aufgefordert hat. Die Krankenversicherung kann zudem das IAM des Nutzers löschen, soweit ihr begründete Indizien dafür vorliegen, dass der Nutzer das IAM in rechtsverletzender Weise nutzt.
- 5.8 Vorgaben beim Tod eines Nutzers:  
Der Tod eines Versicherten führt nicht zu einer automatischen Löschung der nutzerspezifischen Zugangsdaten im IAM; gleichwohl bedingt die Aufhebung der Krankenvollversicherung des verstorbenen Nutzers durch einen Rechtsnachfolger grundsätzlich die Löschung der nutzerspezifischen Zugangsdaten im IAM. Soweit von diesem Grundsatz abgewichen werden soll, hat sich der Rechtsnachfolger unmittelbar an die Krankenversicherung zu wenden.

Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass nur er allein zu Lebzeiten dafür sorgen kann, dass nach seinem Ableben einer von ihm bestimmten Person ein Zugriff auf die verschlüsselten Daten gewährt werden kann, indem dieser Person der Username und das Passwort zur Verwaltung seiner nutzerspezifischen

Zugangsdaten im IAM mitgeteilt werden. Diese Zugriffsmöglichkeit besteht grundsätzlich jedoch nur für die Dauer von 28 Tagen ab Sterbemitteilung.

## **6. Nutzungsrechte**

- 6.1 Die Krankenversicherung räumt dem Nutzer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, widerrufliches, auf die Laufzeit dieses Nutzungsvertrages beschränktes Recht ein, das IAM für private, nicht kommerzielle Zwecke für die Registrierung und Identifikation seiner Person zu nutzen.
- 6.2 Der Nutzer darf das IAM nur in dem Umfang nutzen, zu dem er durch den Nutzungsvertrag berechtigt ist und für den das IAM vorgesehen ist. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist verboten.
- 6.3 Es ist untersagt, die Software des IAM zurückzuübersetzen, zu disassemblieren, zu vervielfältigen, zu ändern, öffentlich zugänglich zu machen oder zu verbreiten.

## **7. Gewährleistung**

- 7.1 Die Krankenversicherung gewährleistet die grundsätzliche Lauffähigkeit des IAM. Sie beseitigt innerhalb angemessener Zeit auftretende Fehler in dem IAM und trägt dafür Sorge, dass der Nutzung des IAM keine Rechte Dritter entgegenstehen. Der Gewährleistung unterliegt die jeweils aktuelle, für den Nutzer verfügbare Version.
- 7.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nicht für unerhebliche Mängel.
- 7.3 Die Krankenversicherung genügt ihrer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem sie Updates im jeweiligen App-Store von Google und Apple zum Download bereitstellt und dem Nutzer einen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- 7.4 Eine Funktionsbeeinträchtigung des IAM, die aus Hardwaremängeln auf Seiten des Nutzers, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel.
- 7.5 Der Nutzer ist verpflichtet, der Krankenversicherung Mängel des IAM unverzüglich mitzuteilen. Der Nutzer wird die Krankenversicherung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung unterstützen, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, die Krankenversicherung umfassend informiert und ihr die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt.
- 7.6 Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit von Datenbeständen in gespeicherter Form wird keine Gewähr übernommen.
- 7.7 Stellt sich bei der Suche nach Fehlern und Fehlerursachen heraus, dass diese nicht auf einem Mangel des IAM beruhen, das IAM verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde, liegt kein Mangel vor.
- 7.8 Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.

## 8. Haftung

- 8.1 Die Krankenversicherung haftet für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit und wegen des Fehlens zugesicherter Eigenschaften.
- 8.2 Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Krankenversicherung nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertraut. Die Krankenversicherung haftet jedoch nicht für nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden.
- 8.3 Eine verschuldensunabhängige Haftung der Krankenversicherung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler gem. § 536a BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.4 Leistungsverzögerungen hat die Krankenversicherung nicht zu vertreten bei höherer Gewalt, Arbeitsk Kampfmaßnahmen, behördlichen Maßnahmen, unvorhersehbarem Ausfall von Transportmitteln oder Energie und sonstigen unabwendbaren Ereignissen, auch soweit diese Umstände bei einem Vorlieferanten der Krankenversicherung eintreten. Die Verpflichtung zur Leistungserbringung entfällt, wenn eines dieser Ereignisse zu einer von der Krankenversicherung nicht zu vertretenden Unmöglichkeit führt.
- 8.5 Sofern Daten, Dateien und Informationen von Dritten stammen und durch die Krankenversicherung lediglich verarbeitet werden, wird eine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit nicht übernommen.
- 8.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche nach § 284 BGB auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 8.7 Im Falle eines Datenverlustes haftet die Krankenversicherung nur, wenn der Nutzer, den in diesen Nutzungsbedingungen auferlegten Pflichten im Umgang mit den in dem IAM gespeicherten Daten nachgekommen ist.

Die Haftung für die Wiederherstellung von Daten des Nutzers wird zudem der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten wiederherzustellen, wenn sie in der von der Krankenversicherung angegebenen Art und Weise regelmäßig gesichert werden oder in sonstiger Weise aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

- 8.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für arglistig verschwiegene Mängel oder einer Garantieübernahme bleiben von diesen Haftungsregelungen unberührt.
- 8.9 § 70 (Telekommunikationsgesetz) bleibt unberührt.
- 8.10 Eine weitergehende Haftung der Krankenversicherung besteht nicht.
- 8.11 Die vorstehenden Ziffern sind auch auf Schadensersatzansprüche gegen gesetzliche Vertreter, leitende Angestellte oder sonstige Erfüllungsgehilfen von der Krankenversicherung anwendbar.

## 9. Support

Die Krankenversicherung bietet den Nutzern des IAM einen Support, der allgemeine Fragen zu den Funktionen des IAM während der üblichen Bürozeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr beantwortet. Die Berechtigung zum Zugriff auf den Support wird von der Krankenversicherung zu Beginn der jeweiligen Supportanfrage überprüft. Der Nutzer hat keinen Anspruch auf die Beantwortung von Fragestellungen binnen eines bestimmten Zeitraums.

## 10. Kündigung, Daten-Export und Daten-Löschung

- 10.1 Der Nutzer kann den Nutzungsvertrag mit der Krankenversicherung jederzeit ohne Angabe von Gründen ohne Einhaltung einer Frist beenden. Der Nutzer muss die Kündigung schriftlich oder persönlich gegenüber seiner Krankenversicherung erklären.
- 10.2 Die Krankenversicherung kann den Nutzungsvertrag kündigen,
  - a) wenn der Nutzer sein Versicherungsverhältnis mit der Krankenversicherung beendet, oder
  - b) die geänderten Nutzungsbedingungen gemäß Kapitel 11.2 nicht akzeptiert.
- 10.3 Die Krankenversicherung informiert den Nutzer über die eingegangene Kündigung und teilt ihm mit zu welchem Datum die Löschung seitens der Krankenversicherung durch Beauftragung der BITMARCK vollzogen wird.
- 10.4 Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 11. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

- 11.1 Die Krankenversicherung ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen jederzeit während der Laufzeit dieses Nutzungsvertrags zu ändern.
- 11.2 Die Krankenversicherung bietet dem Nutzer spätestens 60 Tage vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens die Abänderungen dieser Nutzungsbedingungen in Textform an. Die von der Krankenversicherung angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der nachfolgend geregelten Zustimmungsfiktion. Der Nutzer kann die jeweils gültige Fassung der Nutzungsbedingungen über die IAM-Startseite und dort über den „Avatar-Icon“ zum IAM Self-Service unter dem Punkt „Benutzerkonto verwalten“ Einwilligungen einsehen und abrufen.
- 11.3 Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebotes (Zustimmungsfiktion),
  - a) soweit die Abänderung der Nutzungsbedingungen für den Nutzer nur Vorteile bietet;
  - b) soweit sich die Abänderung lediglich auf neue Funktionen, Dienste oder Leistungsteile bezieht und die Abänderung die gültige Leistungs- und Vertragsbeziehung nicht berührt;
  - c) soweit die Abänderung erforderlich ist, um geltende gesetzliche Anforderungen umzusetzen (z.B. bei Änderung der geltenden Rechtslage)

- und die Abänderung lediglich unwesentliche nachteilige Auswirkungen auf den Nutzer haben; oder
- d) soweit die Krankenversicherung damit einer verbindlichen Behördenentscheidung bzw. einem verbindlichen Gerichtsurteil Folge leistet und die Abänderung lediglich unwesentliche nachteilige Auswirkungen auf

und

- e) der Kunde das Änderungsangebot der Krankenversicherung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen abgelehnt hat. Die Krankenversicherung wird den Kunden im Änderungsangebot auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.

#### 11.4 Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung

- a) bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten des Vertrages und die Entgelte für Hauptleistungen betreffen, oder
- b) bei Änderungen von Vereinbarungen, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet sind, oder
- c) bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrages gleichkommen, oder
- d) bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten der Krankenversicherung verschieben würden.

In diesen Fällen wird die Krankenversicherung die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen auf andere Weise einholen.

Sofern der Nutzer eine Abänderung der Nutzungsbedingungen nicht akzeptiert oder seine Zustimmung widerruft, bleiben die alten Nutzungsbedingungen in Kraft bzw. treten wieder in Kraft. In dem Fall ist die Krankenversicherung berechtigt, den Nutzungsvertrag binnen 28 Tagen zu kündigen.

## 12. Anwendbares Recht

- 12.1 Für diese Nutzungsbedingungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 12.2 Ist der Nutzer Verbraucher und hat seinen gewöhnlichen Aufenthalt während der Nutzung der ePA in einem anderen Staat als der Bundesrepublik Deutschland, bleiben zwingende Rechtsvorschriften dieses anderen Staates von der in Ziffer 12.1 getroffenen Rechtswahl unberührt. Verbraucher im Sinn dieser Ziffer 12 ist jede natürliche Person, die den Nutzungsvertrag zur privaten Nutzung (d.h. die Nutzung gehört größtenteils weder zu ihrer gewerblichen noch zu ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit) schließt.

## 13. Salvatorische Klausel

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam, außer, wenn das Festhalten an den Nutzungsbedingungen eine unzumutbare Härte für eine der Vertragsparteien wäre.

# Teil II: Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Gothaer Krankenversicherung AG

## 1. Anbieter

Die Gothaer Krankenversicherung AG, Arnoldiplatz 1, 50969 Köln, ("Krankenversicherung"), Telefonnummer: +49 221 308 22 075, E-Mail-Adresse: epa@gesund.gothaer.de im Folgenden „Krankenversicherung“ genannt, bietet Ihren Versicherten, im Folgenden „Nutzer“ genannt, auf Antrag und mit Einwilligung die Nutzung einer versichertengeführten, von der Gesellschaft für Telematik zugelassenen, elektronischen Patientenakte („ePA“) als Kernelement der digitalen medizinischen Anwendungen in mehreren Ausbaustufen an. Mit der ePA sollen den Versicherten auf Verlangen Informationen, insbesondere zu Befunden (z.B. elektronische Arztbriefe), Diagnosen (z.B. elektronische Notfalldaten), durchgeführten und geplanten Therapiemaßnahmen (z.B. der elektronische Medikationsplan) sowie zu Behandlungsberichten, für eine einrichtungs-, fach- und sektorenübergreifende Nutzung für Zwecke der Gesundheitsversorgung, insbesondere zur gezielten Unterstützung von Anamnese und Befunderhebung sowie eigene Gesundheitsdaten, barrierefrei elektronisch bereitgestellt werden.

Diese allgemeinen Nutzungsbedingungen („Nutzungsbedingungen“) stellen die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Registrierung und Nutzung der ePA durch die Versicherten der Krankenversicherung („Nutzer“) dar. Sie gelten zwischen Krankenversicherung und den Nutzern.

Weitere Informationen

- zur Funktionsweise der ePA,
- zu Übertragungsmöglichkeiten von bei der Krankenversicherung gespeicherten Daten in die ePA,
- zu Übertragungsmöglichkeiten von Behandlungsdaten in die ePA durch Leistungserbringer,
- zu Übertragungsmöglichkeiten von Daten aus elektronischen Gesundheitsakten in die ePA,
- zu dem Zugriff von Leistungserbringern auf Daten in der ePA,
- zur technischen Zugriffsfreigabe in die Datenverarbeitung von Leistungserbringern,
- zu temporär nicht bestehenden Möglichkeiten der Einwilligungsbeschränkung,
- zu zusätzlichen Anwendungen und deren Funktionsweise einschließlich Datenverarbeitungen, Speicherort und Zugriffsrecht,
- zur sicheren Nutzung von Komponenten, die den Zugriff der Versicherten auf die ePA über eine Benutzeroberfläche geeigneter Endgeräte ermöglichen sowie
- zu der Möglichkeit und den Voraussetzungen Daten aus der ePA freiwillig zu Forschungszwecken freizugeben

können dem Informationsmaterial entnommen werden, welches vom Nutzer unter <http://www.gothaer.de/epa/datenschutz> bzw. <http://www.gothaer.de/epa/> während der gesamten Laufzeit dieser Nutzungsbedingungen abgerufen werden kann.

## 2. Gegenstand der Nutzungsbedingungen

Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die zeitweise Überlassung der ePA in der gesetzlich vorgeschriebenen Form durch die jeweils verantwortliche Krankenversicherung an deren Versicherten. Die ePA ermöglicht dem Nutzer die



sichere Speicherung, Übermittlung und Verwaltung seiner Gesundheitsdaten (z. B. Befunde, Laborberichte, Arztbriefe, etc.)

### **3. Überlassung, Änderung und Einstellung der ePA**

- 3.1 Die ePA wird dem Nutzer der Krankenversicherung kostenlos zur Verfügung gestellt.
- 3.2 Der Zugang zur ePA erfolgt über das Internet. Für das Vorhalten des Internetzugangs und der für den Zugang zur ePA erforderlichen Hardware ist der Nutzer verantwortlich. Der Nutzer muss die erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Nutzung der ePA vorhalten. Der Nutzer muss sicherstellen, dass sein Smartphone bzw. das Betriebssystem nicht manipuliert und schädlich verändert wurde (kein rooten oder jailbreaken). Vor der Nutzung der ePA vorgeschaltet ist die Durchführung einer erfolgreichen Identifizierung des Nutzers. Die erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Nutzung der ePA sind unter [www.gothaer.de/epa/faq](http://www.gothaer.de/epa/faq) abrufbar.
- 3.3 Über die gesetzlich vorgeschriebenen Funktionen hinaus, hat der Nutzer keinen Anspruch auf Überlassung der ePA in einer bestimmten Form, in einer bestimmten Ausgestaltung oder mit bestimmten Funktionalitäten. Die Krankenversicherung behält sich vor, nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Nutzerinteressen, einzelne – gesetzlich nicht vorgeschriebene – Funktionalitäten bzw. Leistungen der ePA zu ändern, insbesondere Funktionen bzw. Leistungen zu erweitern, zu beschränken oder ganz oder in Teilen zu beenden. Der Nutzer wird rechtzeitig vor einer etwaigen Beendigung von Funktionen bzw. Leistungen informiert und bekommt Gelegenheit, die von ihm gespeicherten Daten aus der ePA zu exportieren.
- 3.4 Die ePA und/oder einzelne Anwendungen können infolge technischer Störungen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sein. Der Nutzer hat keinen Anspruch gegen die Krankenversicherung darauf, dass die ePA und/oder die angebotenen Inhalte und Anwendungen stets oder zu bestimmten Zeiten verfügbar sind. Die Krankenversicherung ist nicht verpflichtet, den Zugang zur ePA oder bestimmten Inhalten und Anwendungen jederzeit ununterbrochen und fehlerfrei zu gewährleisten.

### **4. Registrierung, Vertragsschluss, Freischaltung und Zugriff auf die ePA**

- 4.1 Die Registrierung und der Vertragsschluss für die ePA erfolgt in deutscher Sprache.  
Für die Einrichtung und Nutzung der ePA muss der Nutzer sich registrieren. Im Rahmen des Registrierungsvorganges wird der Nutzer aufgefordert die richtigen und vollständigen Informationen zu seiner Identität einzutragen.  
Am Anfang des Registrierungsprozesses erhält der Nutzer die Möglichkeit, diese Nutzungsbedingungen und die ePA-Datenschutzerklärung mit weiteren Informationen zur ePA zu lesen. Der Nutzer kann die Dokumente über die dargestellten Links herunterladen und speichern. Der Nutzer muss zunächst die Nutzungsbedingungen akzeptieren und die Kenntnisnahme der ePA-Datenschutzerklärung bestätigen.  
Als nächstes muss der Nutzer in die Datenverarbeitungen in der ePA gegenüber der Krankenversicherung datenschutzkonform einwilligen, wobei die Einwilligung jederzeit in der App, schriftlich und ohne Angabe von Gründen widerrufen werden kann.

- 4.2 Sodann wird der Zugang zur ePA freigeschaltet, die zum Zweck der Einrichtung der ePA erforderlichen administrativen personenbezogenen Stammdaten des Nutzers werden von der Krankenversicherung in die ePA transferiert und das Konto des Nutzers wird angelegt. Die Freischaltung der ePA wird dem Nutzer in der ePA elektronisch angezeigt. Mit der Bestätigung der Freischaltung der ePA durch die Krankenversicherung kommt der Nutzungsvertrag zwischen dem Nutzer und der Krankenversicherung auf Basis dieser Nutzungsbedingungen zustande. Dem Nutzer werden die Bestätigung des Vertragsinhalts und die wesentlichen Informationen (Vertragsbeteiligte, Vertragsdatum) zum Nutzungsvertrag einschließlich einer Kopie der Nutzungsbedingungen überlassen, so dass der Nutzer diese gesondert abspeichern kann.
- 4.3 Mit Abschluss der Registrierung hat der Nutzer alle notwendigen Aktivitäten zum Erhalt der Authentifizierung abgeschlossen. Im Anschluss kann die Einrichtung der ePA durchgeführt werden.
- 4.4 Der Nutzer ist berechtigt, den Prozess der Registrierung jederzeit abzubrechen, im Prozess eine Stufe zurückzuspringen, den Prozess zu pausieren und später fortzusetzen.

## **5. Rechte und Pflichten des Nutzers**

- 5.1 Die ePA ist eine durch den Versicherten geführte elektronische Akte. Die Nutzung der ePA ist für alle Nutzer freiwillig. Der Nutzer kann die Einrichtung der ePA jederzeit teilweise oder vollständig widerrufen.
- 5.2 Der Nutzer muss gegenüber der Krankenversicherung vollständige Angaben zur ordnungsgemäßen Durchführung der Vertragsbeziehung machen und die Daten bis zur Beendigung dieses Nutzungsvertrags auf aktuellem Stand halten. Der Nutzer darf in der ePA nur Informationen speichern und verwalten, die nach bestem Wissen des Nutzers richtig sind.
- 5.3 Der Nutzer darf die ePA nur für den vorgesehenen Leistungszweck und im vereinbarten Umfang benutzen. Eine anderweitige Verwendung, insbesondere der Missbrauch von Funktionen der ePA, ist verboten. Der Nutzer darf Dritte jedoch über die Funktionen der ePA auf seine in der ePA gespeicherten Daten zugreifen lassen, soweit dies in der ePA ausdrücklich gestattet ist. Die ePA darf nicht zur Speicherung und Verwaltung von Gesundheitsdaten Dritter verwendet werden.
- 5.4 Der Nutzer muss seine Zugangsdaten, mit denen er Zugang zur ePA bekommt, Dritten gegenüber geheim halten. Der Nutzer ist für jeden Zugriff auf die ePA mit seinen Zugangsdaten verantwortlich. Der Nutzeraccount darf nicht an Dritte für den Zugriff auf die ePA weitergegeben werden.
- 5.5 Es ist verboten, die ePA für gesetzwidrige, obszöne, beleidigende oder betrügerische Handlungen zu verwenden, wie z.B. für die Verursachung oder Begünstigung eines Schadens, Kompromittierung der Integrität oder Sicherheit von Systemen oder Netzwerken, das Umgehen von Filtern, das Versenden unerwünschter, irreführender oder missbräuchlicher Nachrichten, die Verbreitung von schädlicher Software, Viren oder die Verletzung von Rechten Dritter.

- 5.6 Der Nutzer verantwortet die Rechtmäßigkeit der von ihm in der ePA gespeicherten Inhalte. Die Krankenversicherung stellt mit der ePA lediglich die technische und organisatorische Plattform für den Nutzer zur Verfügung. Die Krankenversicherung hat keine Kenntnis von den Inhalten, die der Nutzer in der ePA gespeichert hat und übernimmt hinsichtlich der Inhalte keine Überwachungs- bzw. Kontrollaufgaben.

Aus Sicht der Krankenversicherung handelt es sich folglich um fremde Inhalte. Der Nutzer darf keine Inhalte in der ePA speichern oder speichern lassen, die

- a) einen Verstoß gegen rechtliche Pflichten bzw. Verbote oder behördliche Anordnungen darstellen, bzw. anderweitig illegal oder unzulässig sind;
  - b) andere verunglimpfen, beleidigen oder diskriminieren;
  - c) gewaltverherrlichend, obszön oder pornografisch sind;
  - d) urheberrechtswidrig sind oder einen Verstoß gegen Rechte Dritter darstellen, insbesondere darf er keine Rechte gewerblichen oder geistigen Eigentums oder der Persönlichkeit verletzen;
  - e) Schadsoftware, Viren oder schädigende Daten beinhalten.
- 5.7 Sperrung: Die Krankenversicherung ist berechtigt, nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Nutzerinteressen, die Nutzung der ePA durch den Nutzer zeitweise oder dauerhaft zu sperren oder fristlos außerordentlich zu kündigen, wenn der Nutzer die Grenzen der zulässigen Nutzung der ePA überschreitet, indem er gegen diese Nutzungsbedingungen oder geltendes Recht verstößt und die Krankenversicherung ihn zuvor und mit angemessener Frist zur Beseitigung bzw. Unterlassung des Verstoßes aufgefordert hat. Die Krankenversicherung kann zudem die ePA des Nutzers löschen, soweit ihr begründete Indizien dafür vorliegen, dass der Nutzer in Bezug auf zu löschende Daten die ePA in rechtsverletzender Weise nutzt.

- 5.8 Vorgaben beim Tod eines Nutzers

Der Tod eines Nutzers führt nicht zu einer automatischen Löschung der ePA; gleichwohl bedingt die Aufhebung der Krankenvollversicherung des verstorbenen Nutzers durch einen Rechtsnachfolger grundsätzlich die Löschung der ePA. Soweit von diesem Grundsatz abgewichen werden soll, hat sich der Rechtsnachfolger unmittelbar an die Krankenversicherung zu wenden. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass nur er allein zu Lebzeiten dafür sorgen kann, dass nach seinem Ableben einer von ihm bestimmten Person ein Zugriff auf die verschlüsselten Daten gewährt werden kann, indem dieser Person der Username und das Passwort zur Verwaltung seiner Daten innerhalb der ePA mitgeteilt werden.

## 6. Nutzungsrechte

Die Krankenversicherung räumt dem Nutzer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, widerrufliches, auf die Laufzeit dieses Nutzungsvertrages beschränktes Recht ein, die ePA für private, nicht kommerzielle Zwecke zur Speicherung, Übermittlung und Verwaltung von eigenen Gesundheitsdaten zu nutzen.

- 6.1 Der Nutzer darf die ePA nur in dem Umfang nutzen, zu dem er durch den Nutzungsvertrag berechtigt ist und für den die ePA vorgesehen ist. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist verboten.

- 6.2 Es ist untersagt, die Software der ePA zurückzuübersetzen, zu disassemblieren, zu vervielfältigen, zu ändern, öffentlich zugänglich zu machen oder zu verbreiten. Ausgenommen davon ist eine teilweise Dekompilierung zum Zwecke der Herstellung von Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit der Software der ePA oder mit anderen Computerprogrammen unter den in § 69e Urheberrechtsgesetz angegebenen Beschränkungen. Der Nutzer ist jedoch zuvor verpflichtet, die Krankenversicherung um die notwendigen Informationen zu bitten. Erst wenn die Krankenversicherung dem Nutzer die notwendigen Informationen nicht innerhalb angemessener Zeit zur Verfügung stellt, darf er nach vorstehendem Satz 2 verfahren.

## **7. Datenschutz und Datenimport in die ePA**

- 7.1 Die Krankenversicherung trägt als Verantwortliche dafür Sorge, dass die Daten des Nutzers bei Bereitstellung der ePA geschützt und sicher sind. Der Nutzer bleibt während der gesamten Laufzeit dieses Nutzungsvertrags Herr über die von ihm oder auf seine Veranlassung (z.B. durch seinen Arzt) in die ePA transportierten personenbezogenen Daten. Allein der Nutzer entscheidet, welche Daten in der ePA gespeichert werden, wer auf die in der ePA gespeicherten Daten zugreifen darf und welche Daten wieder gelöscht werden. Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Krankenversicherung, zu den Möglichkeiten der selbständigen Speicherung und Löschung von Daten in der ePA und zu den Rechten des Nutzers gegenüber der Krankenversicherung als Verantwortliche sind in der Datenschutzerklärung für die ePA geregelt. Die Krankenversicherung hat zu keiner Zeit Zugriff auf die von dem Nutzer in der ePA gespeicherten Daten.
- 7.2 Zur Datenschutzkontrolle stellt die Krankenversicherung dem Nutzer auf Wunsch über die Research Industrial Systems Engineering (RISE) Forschungs-, Entwicklungs- und Großprojektberatung GmbH für bis zu drei Jahre ab dem Zeitpunkt der Beendigung des Nutzungsvertrags Protokolldaten über die Zugriffe und die versuchten Zugriffe auf seine personenbezogenen Daten in der ePA zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist werden die Protokolldaten gelöscht.

## **8. Gewährleistung**

- 8.1 Die Krankenversicherung gewährleistet die grundsätzliche Lauffähigkeit der ePA. Sie beseitigt innerhalb angemessener Zeit auftretende Fehler in der ePA und trägt dafür Sorge, dass der Nutzung der ePA keine Rechte Dritter entgegenstehen. Der Gewährleistung unterliegt die jeweils aktuelle, für den Nutzer verfügbare Version.
- 8.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nicht für unerhebliche Mängel. Die Krankenversicherung genügt ihrer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem sie Updates im jeweiligen App-Store zum Herunterladen bereitstellt und dem Nutzer einen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- 8.3 Eine Funktionsbeeinträchtigung der ePA, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel.

- 8.4 Der Nutzer ist verpflichtet, der Krankenversicherung Mängel der ePA unverzüglich mitzuteilen. Der Nutzer wird die Krankenversicherung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung unterstützen, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, die Krankenversicherung umfassend informiert und ihr die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt.
- 8.5 Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit von Datenbeständen in gespeicherter Form wird keine Gewähr übernommen.
- 8.6 Stellt sich bei der Suche nach Fehlern und Fehlerursachen heraus, dass diese nicht auf einem Mangel der ePA beruhen, die ePA verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde, liegt kein Mangel vor.
- 8.7 Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.

## **9. Haftung**

- 9.1 Die Krankenversicherung haftet unbeschränkt für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit und wegen des Fehlens zugesicherter Eigenschaften.
- 9.2 Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Krankenversicherung nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertraut. Die Krankenversicherung haftet jedoch nicht für nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden.
- 9.3 Eine verschuldensunabhängige Haftung der Krankenversicherung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler gem. § 536a BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 9.4 Leistungsverzögerungen hat die Krankenversicherung nicht zu vertreten bei höherer Gewalt, Arbeitsk Kampfmaßnahmen, behördlichen Maßnahmen, unvorhersehbarem Ausfall von Transportmitteln oder Energie und sonstigen unabwendbaren Ereignissen, auch soweit diese Umstände bei einem Vorlieferanten der Krankenversicherung eintreten. Die Verpflichtung zur Leistungserbringung entfällt, wenn eines dieser Ereignisse zu einer von der Krankenversicherung nicht zu vertretenden Unmöglichkeit führt.
- 9.5 Sofern Daten, Dateien und Informationen von Dritten stammen und durch die Krankenversicherung lediglich verarbeitet werden, wird eine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit nicht übernommen.
- 9.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche nach § 284 BGB auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 9.7 Im Falle eines Datenverlustes haftet die Krankenversicherung nur, wenn der Nutzer den in diesen Nutzungsbedingungen auferlegten Pflichten im Umgang mit den in der ePA gespeicherten Daten nachgekommen ist. Die Haftung für die Wiederherstellung von Daten des Nutzers wird zudem der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten wiederherzustellen, wenn sie in der von der Krankenversicherung angegebenen Art und Weise regelmäßig gesichert werden oder in sonstiger Weise aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

- 9.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für arglistig verschwiegene Mängel oder einer Garantieübernahme bleiben von diesen Haftungsregelungen unberührt.
- 9.9 § 70 TKG (Telekommunikationsgesetz) bleibt unberührt.
- 9.10 Eine weitergehende Haftung der Krankenversicherung besteht nicht.
- 9.11 Die vorstehenden Ziffern sind auch auf Schadensersatzansprüche gegen gesetzliche Vertreter, leitende Angestellte oder sonstige Erfüllungsgehilfen von der Krankenversicherung anwendbar.

## **10. Support**

Die Krankenversicherung bietet den Nutzern der ePA einen Support, der allgemeine Fragen zu den Funktionen der ePA während der üblichen Bürozeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr beantwortet. Die Berechtigung zum Zugriff auf den Support wird von der Krankenversicherung zu Beginn der jeweiligen Supportanfrage überprüft. Der Nutzer hat keinen Anspruch auf die Beantwortung von Fragestellungen binnen eines bestimmten Zeitraums.

## **11. Kündigung, Daten-Export und Daten-Löschung**

- 11.1 Der Nutzer kann den Nutzungsvertrag mit der Krankenversicherung jederzeit schriftlich ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist kündigen und hierdurch die ePA löschen. Alternativ kann der Nutzer auch in der ePA-App in seinem Profil unter dem Punkt „Patientenakte“ – „Einwilligung und Widersprüche“ – „Patientenakte“ der ePA widersprechen. Der Nutzer kann seine Daten bis zu dem von ihm gewählten Nutzungsende exportieren. Sobald das Nutzungsende erreicht ist, wird die ePA sofort und unwiderruflich gelöscht.
- 11.2 Die Krankenversicherung kann den Nutzungsvertrag kündigen,
- a) wenn das Versicherungsverhältnis bei der Krankenversicherung endet oder
  - b) die geänderten Nutzungsbedingungen gemäß Absatz 12.2 nicht akzeptiert werden.
  - c) Wenn der Nutzer in der App die Einwilligungserklärung für die Nutzung der ePA zurücknimmt, dann muss die ePA gemäß den Vorgaben der gematik sofort gelöscht werden. Der Nutzer wird über diese Konsequenz beim Zurücknehmen der Einwilligung in der App informiert.
- 11.3 Die Krankenversicherung räumt dem Nutzer beginnend mit dem Zugang der Kündigung eine Frist von 180 Tagen ein, in der der Nutzer seine Daten exportieren kann. Nach Ablauf dieser Frist wird die ePA unwiderruflich gelöscht.
- 11.4 Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 12. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

- 12.1 Die Krankenversicherung ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen jederzeit während der Laufzeit dieses Nutzungsvertrags zu ändern.
- 12.2 Die Krankenversicherung bietet dem Nutzer spätestens 60 Tage vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens die Abänderungen dieser Nutzungsbedingungen in Textform an. Die von der Krankenversicherung angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der nachfolgend geregelten Zustimmungsfiktion. Der Nutzer kann die jeweils gültige Fassung der Nutzungsbedingungen über die ePA App einsehen unter dem Punkt „Meine Patientenakte verwalten“ und „Erteilte Einwilligungen anzeigen“ einsehen und abrufen.
- 12.3 Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebotes (Zustimmungsfiktion),
- soweit die Abänderung der Nutzungsbedingungen für den Nutzer nur Vorteile bietet;
  - soweit sich die Abänderung lediglich auf neue Funktionen, Dienste oder Leistungsteile bezieht und die Abänderung die gültige Leistungs- und Vertragsbeziehung nicht berührt;
  - soweit die Abänderung erforderlich ist, um geltende gesetzlichen Anforderungen umzusetzen (z.B. bei Änderung der geltenden Rechtslage) und die Abänderung lediglich unwesentliche nachteilige Auswirkungen auf den Nutzer haben; oder
  - soweit die Krankenversicherung damit einer verbindlichen Behördenentscheidung bzw. einem verbindlichen Gerichtsurteil Folge leistet und die Abänderung lediglich unwesentliche nachteilige Auswirkungen auf den Nutzer hat und
  - der Kunde das Änderungsangebot der Krankenversicherung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen abgelehnt hat. Die Krankenversicherung wird den Kunden im Änderungsangebot auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.
- 12.4 Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung
- bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten des Vertrages und die Entgelte
  - für Hauptleistungen betreffen, oder
  - bei Änderungen von Vereinbarungen, die auf eine über das vereinbarte Entgelt
  - für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet sind,
  - oder
  - bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrages gleichkommen, oder
  - bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und
  - Gegenleistung erheblich zugunsten der Krankenversicherung verschieben
  - würden.
- In diesen Fällen wird die Krankenversicherung die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen auf andere Weise einholen.  
Sofern der Nutzer eine Abänderung der Nutzungsbedingungen nicht akzeptiert oder seine Zustimmung widerruft, bleiben die alten Nutzungsbedingungen in Kraft bzw. treten wieder in Kraft. In dem Fall ist die Krankenversicherung berechtigt, den Nutzungsvertrag binnen 28 Tagen zu kündigen.

### **13. Anwendbares Recht**

- 13.1 Für diese Nutzungsbedingungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UNKaufrechts.
- 13.2 Ist der Nutzer Verbraucher und hat seinen gewöhnlichen Aufenthalt während der Nutzung der ePA in einem anderen Staat als der Bundesrepublik Deutschland, bleiben zwingende Rechtsvorschriften dieses anderen Staates von der in Ziffer 12.1 getroffenen Rechtswahl unberührt. Verbraucher im Sinn dieser Ziffer 12 ist jede natürliche Person, die den Nutzungsvertrag zur privaten Nutzung (d.h. die Nutzung gehört größtenteils weder zu ihrer gewerblichen noch zu ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit) schließt.

### **14. Salvatorische Klausel**

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam, außer, wenn das Festhalten an den Nutzungsbedingungen eine unzumutbare Härte für eine der Vertragsparteien wäre.

### **15. Information und Beratung**

Die Gothaer Krankenversicherung AG hat eine Ombudsstelle eingerichtet. Der Nutzer kann sich während der gesamten Laufzeit des Nutzungsvertrags mit Fragen und Anliegen im Zusammenhang mit der ePA an diese Ombudsstelle wenden. Die Ombudsstelle berät den Nutzer bei allen Fragen und Problemen bei der Nutzung der ePA. Sie informiert insbesondere über das Verfahren bei der Beantragung der ePA, Ansprüche der Nutzer, die Funktionsweise und die möglichen Inhalte der ePA. Der Nutzer kann die Ombudsstelle der Gothaer Krankenversicherung zur ePA kontaktieren über [epa@gesund.gothaer.de](mailto:epa@gesund.gothaer.de)

### **16. Außergerichtliche Streitbeilegung**

Soweit Sie mit unseren Entscheidungen einmal nicht einverstanden sein sollten, haben Sie als Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung die Möglichkeit, sich an den zuständigen Ombudsmann zu wenden. Mit unserem Beitritt zum Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung haben wir uns verpflichtet, am Streitbelegungsverfahren vor diesen Ombudsmann teilzunehmen. Das außergerichtliche Streitbelegungsverfahren ist für Sie kostenlos.

Adresse:  
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin

Webseite:  
[Ombudsmann der privaten Kranken- und Pflegeversicherung](#)

Wenn Sie Ihren Vertrag online abgeschlossen haben, können Sie als Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung auch die von der EU eingerichtete eigenständige [Online-Plattform](#) nutzen.