

SCHUTZ IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Warum verarbeiten wir Ihre Daten?
3. Welche Daten erheben und verarbeiten wir?
4. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?
5. Wie schützen wir Ihre Daten?
6. Wer hat Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten, und an wen werden diese weitergegeben?
7. Welche Rechte haben Sie und wie können Sie diese ausüben?
8. Kontaktdaten
9. Hinweis auf weiterführende Informationen

1. Einleitung

Diese Datenschutzerklärung erläutert, warum und wie wir Daten erfassen und verarbeiten, wie wir sämtliche uns anvertraute personenbezogene Daten schützen und welche Rechte Sie in Bezug auf Ihre Daten haben (Recht auf Einsicht, Berichtigung, Sperrung usw.).

Die europäischen Institutionen verpflichten sich, Ihre Privatsphäre zu schützen und zu achten. Da im Rahmen dieses Dienstes/dieser Anwendung Ihre persönlichen Daten erfasst und weiterverarbeitet werden, kommt die Verordnung (EG) Nr. 45/2001¹ des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr zur Anwendung.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) dient der Förderung des Vertrauens in den Binnenmarkt durch Beratung und Aufklärung von Bürgern bezüglich ihrer Rechte als Verbraucher sowie durch rechtliche Unterstützung in Fällen, in denen der Verbraucher etwas in einem anderen Mitgliedsstaat erworben hat (grenzüberschreitend). Voraussetzung ist immer: Konsument und Unternehmen kommen aus der EU, Island oder Norwegen und aus zwei verschiedenen Ländern

Die Europäischen Verbraucherzentren bieten Konsumenten ein breites Spektrum an Dienstleistungen – von der Bereitstellung von Informationen zu ihren Rechten bis hin zu Beratung und Unterstützung bei ihren grenzüberschreitenden Beschwerden sowie Auskunft über mögliche Optionen zur Beilegung von Streitigkeiten.

Sie beraten zudem über Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung (AS) für Verbraucher in ganz Europa und stellen einen einfachen und sachkundigen Zugang zu solchen Verfahren her, sollte keine direkte Einigung mit dem Unternehmer erreicht worden sein.

Damit das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) die oben aufgezählten Services erbringen kann, wird ein Datenverarbeitungssystem (IT-Tool) genutzt, das „ECC-Net 2“. Es dient zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden und der erforderlichen Daten, darunter Ihre personenbezogenen Daten. Das IT-Tool wird von der Europäischen Kommission bereitgestellt.

Die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten durch das ECC-Net 2 erfolgt gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18.

¹ [Verordnung \(EG\) Nr. 45/2001](#) (ABl. L 8 vom 12/01/2001).

Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr, insbesondere Artikel 5 Absatz (a und b).

2. Warum verarbeiten wir Ihre Daten?

Zweck der Verarbeitung: Der Leiter des Referats E.3: Rechtsdurchsetzung und Rechtsbehelfe im Verbraucherschutz, Generaldirektion Justiz und Verbraucher, Europäische Kommission (im Folgenden als für die Datenverarbeitung Verantwortlicher bezeichnet) erfasst und verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten zur Unterstützung der Arbeit der Europäischen Verbraucherzentren.

Ziel des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) ist es, Konsumenten Informationen und Beratung zu ihren Rechten und Unterstützung bei ihren Beschwerden und Streitigkeiten innerhalb der EU/des EWR zu bieten, um es den Verbrauchern zu ermöglichen, die Vorteile des Binnenmarktes voll auszuschöpfen.

Das IT-Tool ECC-Net 2 wird von den Verbraucherzentren genutzt, um relevante Daten, sofern und solange erforderlich, für einen oder mehrere der folgenden Zwecke zu verarbeiten:

- zur Kommunikation zwischen dem Europäischen Verbraucherzentrum und dem Verbraucher
- zur Prüfung eines Antrags (Informationsanfrage / Beschwerde)
- zur Beilegung von Streitigkeiten, entweder direkt mit dem Unternehmer, über den eine Beschwerde vorliegt, oder im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens
- um es Verbrauchern zu ermöglichen, den Status ihres Falls nachzuverfolgen
- zur Bereitstellung anonymisierter Statistiken, auch in Bezug auf mutmaßliche Verstöße

Nähere Informationen über das ECC-Net finden Sie unter https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en

Das Tool „ECC-Net 2“ fällt unter die folgenden rechtlichen Grundlagen:

- Verordnung (EU) Nr. 254/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 über ein mehrjähriges Verbraucherprogramm für die Jahre 2014-2020 und zur Aufhebung des Beschlusses Nr. 1926/2006/EG, insbesondere auf die Artikel 2 und 3(1)(c) und (d) der vorliegenden Verordnung.
- Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt, insbesondere auf Artikel 21.
- Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), insbesondere Artikel 14 der Richtlinie.
- Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der

Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, insbesondere Artikel 27 Absatz 1.

- Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr.

Unter Hinweis auf Artikel 5 der vorgenannten Verordnung (EG) Nr. 45/2001 wird die Datenverarbeitung als rechtmäßig angesehen, da es erforderlich ist, die Anforderungen der oben genannten Rechtsinstrumente zu erfüllen und sicherzustellen, dass die Kommission diese rechtlichen Verpflichtungen einhält.

3. Welche Daten erheben und verarbeiten wir?

Wir erheben Daten über die folgenden Nutzer:

- ◆ Verbraucher in der Europäischen Union, in Norwegen und Island, welche die Europäischen Verbraucherzentren bezüglich Information und Unterstützung kontaktieren (*Verbraucher*);
- ◆ Ansprechpartner von Unternehmen in der Europäischen Union, in Norwegen und Island, die in Verbraucherbeschwerden oder Streitigkeiten involviert sind (*Händler*);
- ◆ Ansprechpartner bei Schlichtungsstellen (*ADR*);

Folgende personenbezogene Daten werden erfasst und weiterverarbeitet:

a) Verbraucher:

I)

- Name des Verbrauchers;
- Anschrift;
- Postleitzahl;
- Wohnort;
- Telefonnummer;
- E-Mail;
- Geschlecht;
- Kommunikationssprache;
- Beschreibung/Zusammenfassung des Antrags;

(II) Sofern erforderlich können, nach ausdrücklicher Zustimmung, weitere personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet werden, z.B. Angaben zur Bankverbindung.

b) Vertreter eines Unternehmens/Händlers:

Daten von einzelnen Vertretern eines Unternehmers werden nur selten im System gespeichert, aber könnten bei Verarbeitung Folgendes umfassen:

- Name der Ansprechperson;
- Geschäftsadresse;
- Postleitzahl;
- Unternehmenssitz;

- Berufliche Telefonnummer;
- Berufliche E-Mail-Adresse;

c) Vertreter der Schlichtungsstellen:

Daten von einzelnen Vertretern einer Schlichtungsstelle werden nur selten im System gespeichert, aber könnten bei Verarbeitung Folgendes umfassen:

- Name der Ansprechperson;
- Geschäftsadresse;
- Postleitzahl;
- Land;
- Berufliche Telefonnummer;
- Berufliche E-Mail-Adresse;

4. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Die personenbezogenen Daten der Verbraucher sowie der Vertreter der Unternehmen und Schlichtungsstellen werden nicht länger als ein Jahr aufbewahrt, nachdem das zugehörige Verfahren abgeschlossen wurde. Dies dient dazu, mögliche Folgemaßnahmen ergreifen zu können, sollten neue Entwicklungen das erfordern. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Angaben anonymisiert und zu rein statistischen Zwecken aufbewahrt.

5. Wie schützen wir Ihre Daten?

Alle Daten in elektronischer Form (E-Mails, Dokumente, hochgeladene Datenmengen usw.) werden auf den Servern der Europäischen Kommission oder ihrer Auftragnehmer (Auftragsdatenverarbeitungsverhältnis) gespeichert; diese werden gemäß den Bestimmungen des Beschlusses (EU, Euratom) 2017/46 der Kommission vom 10. Januar 2017 über die Sicherheit von Kommunikations- und Informationssystemen in der Europäischen Kommission (C/2016/8998) betrieben;

Die Auftragnehmer der Kommission sind an spezifische Vertragsklauseln sowie an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden, welche sich aus dem entsprechenden Auftragsdatenvertragsvertrag sowie der Richtlinie 95/46/CE ergeben.

6. Wer hat Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten, und an wen werden diese weitergegeben?

Um Ihren Fall zu lösen werden Ihre Daten, vorbehaltlich Ihrer ausdrücklichen Zustimmung, mit dem Europäischen Verbraucherzentrum in jenem Mitgliedsstaat geteilt, in dem das betroffene Unternehmen seinen Sitz hat, oder, falls angemessen, mit anderen relevanten Stellen wie z.B. einer Schlichtungsstelle oder einer nationalen Durchsetzungsbehörde (NEB).

Diese Stellen nehmen in der Regel Kontakt mit dem Unternehmen auf, um Ihren Fall zu lösen. Dazu werden Ihre Daten weitergeleitet, soweit das notwendig ist.

Zugang zu Ihren Daten erhalten nur autorisierte Mitarbeiter nach dem Prinzip der „erforderlichen Kenntnisnahme“. Die Mitarbeiter sind zur Vertraulichkeit verpflichtet.

Die befugten Mitarbeiter sind die „Fallbearbeiter“ der Europäischen Verbraucherzentren, sowie Mitarbeiter der Europäischen Kommission, welche mit der Verwaltung des Tools „ECC-Net 2“ betraut sind.

Norwegen und Island sind EWR/EFTA-Staaten und Mitglieder des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren. Die Übertragung von Daten zwischen den Europäischen Verbraucherzentren der EU und jenen in Norwegen oder Island wird deshalb als Verbringung im Sinne von Artikel 8 der Verordnung Nr. 45/2001 angesehen.

7. Welche Rechte haben Sie und wie können Sie diese ausüben?

Gemäß der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 haben Sie das Recht, Ihre personenbezogenen Daten einzusehen und zu berichtigen und/oder zu sperren, sollten sie falsch oder unvollständig sein.

Zur Wahrnehmung Ihrer Rechte können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum, mit dem Sie in Kontakt waren, oder den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen bzw. im Konfliktfall den Datenschutzbeauftragten der Europäischen Kommission und erforderlichenfalls den Europäischen Datenschutzbeauftragten wenden. Die jeweiligen Kontaktdaten finden Sie nachfolgend unter Punkt 8.

8. Kontaktdaten

Falls Sie Kommentare oder Fragen, Bedenken oder Beschwerden hinsichtlich der Erfassung und Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten haben, richten Sie diese bitte an das zuständige Europäische Verbraucherzentrum, oder die für die Datenverarbeitung Verantwortlichen unter folgender E-Mail-Adresse:

- Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen
Brennerstraße Nr. 3
I-39100 Bozen
E-Mail: info@euroconsumatori.org
Telefon: +39 0471 980939
Fax: +39 0471 980239
- Trägerorganisation des Europäischen Verbraucherzentrums Italien – Büro Bozen
Verbraucherzentrale Südtirol, Verantwortlicher: Walther Andreaus
Zwölfmalgreiner Straße 2, 39100 Bozen, info@verbraucherzentrale.it
- Verantwortlicher für die Datenverarbeitung
Leiter des Referats E.3: Rechtsdurchsetzung und Rechtsbehelfe im Verbraucherschutz
Generaldirektion Justiz und Verbraucher
Europäische Kommission
E-Mail: JUST-E3@ec.europa.eu
Fax: +32 2 2989432
- Der Datenschutzbeauftragte (DPO) der Kommission
Mail: DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu
- Der Europäische Datenschutzbeauftragte (EDPS)
Mail: edps@edps.europa.eu

9. Wo erhalte ich genauere Informationen?

Der Datenschutzbeauftragte der Kommission veröffentlicht das Register sämtlicher Arbeitsgänge, während derer personenbezogene Daten verarbeitet werden. Sie können das Register über den folgenden Link einsehen: <http://ec.europa.eu/dpo-register>

Dieser Verarbeitungsvorgang wurde dem DPO unter folgendem Aktenzeichen gemeldet: DPO-3984.1.