

Der Schutz personenbezogener Daten

bei der DV-Anwendung für die Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen von ECC-Net

Netzverbund Europäischer Verbraucherzentren (ECC-Net)

DV-Anwendung für die Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen von ECC-Net

In der vorliegenden Erklärung über die Gewährleistung der Vertraulichkeit wird näher dargelegt, auf welche Weise die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ), die in dem Netzwerk „*ECC-Net*“ zusammengeschlossen sind, mit personenbezogenen Daten über Verbraucher umgehen, die sich mit Informationsgesuchen an die EVZ wenden oder im Falle einer Klage oder einer anderen Rechtsstreitigkeit mit einem Gewerbetreibenden, der seinen Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat oder in Norwegen oder Island hat, von den EVZ beraten und unterstützt werden möchten. Erläutert werden die Maßnahmen, die getroffen wurden, um die Vertraulichkeit der betreffenden Daten sicherzustellen.

I. Zielsetzung von ECC-Net und Akteure

ECC-Net ist darauf ausgerichtet, das Vertrauen der Verbraucher dadurch zu festigen, dass sie über ihre gesetzlichen Ansprüche ins Bild gesetzt werden und ihnen der Zugang zu den gebotenen Möglichkeiten vereinfacht wird, um bei etwaigen Problemen nach einem Kauf außerhalb des eigenen Wohnlandes (einer sog. grenzübergreifenden Transaktion) zu ihrem Recht zu kommen. Die EVZ halten für Verbraucher eine breite Palette von Serviceleistungen bereit – von Beratung über zustehende Rechte und Hilfe bei grenzüberschreitenden Beschwerden bis hin zur Unterrichtung über bestehende Verfahren, die im Hinblick auf die Beilegung einer Streitigkeit in Anspruch genommen werden können. Ferner bieten die EVZ Beratung in sog. alternativen Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher in ganz Europa an und sind diesen dabei behilflich, sich solcher Verfahren sachgemäß zu bedienen, wenn in einem Streitfall mit einem Gewerbetreibenden eine unmittelbare Einigung nicht erzielt werden konnte und es in dem betreffenden Land entsprechende alternative Verfahren gibt.

Damit nun *ECC-Net* den Bürgern und Bürgerinnen die genannten Dienste anbieten kann, gelangt eine DV-Anwendung mit der Bezeichnung *ECC-Net Case Handling IT Tool* für die Erfassung und Verarbeitung der erforderlichen Daten zum Einsatz. Den operationelle Betrieb der Anwendung bewerkstelligt die Europäische Kommission. Dabei werden persönliche Daten der Verbraucher erfasst und verarbeitet.

Erfasst werden die Informationen von den EVZ auf der Grundlage der Maßnahme 10 im Anhang des BESCHLUSSES NR. 1926/2006/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Dezember 2006 über ein Aktionsprogramm der Gemeinschaft im Bereich Verbraucherpolitik (2007-2013)¹ (ABl. L 404 vom 30.12.2006).

Die Erfassung und Verarbeitung der erwähnten personenbezogenen Daten mithilfe des *ECC-Net Case Handling IT Tool* erfolgen im Einklang mit den Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 45/2001² 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 und insbesondere Artikel 5 Absätze a und b.

¹ http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2006/l_404/l_40420061230de00390045.pdf

² http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/l_008/l_00820010112en00010022.pdf

II. Welche personenbezogenen Daten erfassen wir? Zu welchen Zwecken? Mit welchen technischen Mitteln?

A. Daten zur Identifizierung von Personen, die über das *ECC-Net Case Handling IT Tool* gespeichert werden

ECC-Net erfasst die individuellen Daten zur Identifizierung der Personen, die in ihrer Eigenschaft als Verbraucher Auskünfte einholen oder um Rat und Hilfe im Zusammenhang mit einer Beschwerde oder mit Blick auf die Beilegung einer Streitigkeit mit einem Gewebetreibenden außerhalb des eigenen Wohnlandes oder mit Sitz in Norwegen oder Island ersuchen. Wenn Sie sich also an ein EVZ wenden, erfasst dieses alle oder einzelne Daten zu Ihrer Person, d.h. Ihren Namen, Ihre Anschrift einschließlich Telefon- und Telefax-Nr., E-Mail-Adresse, Geschlecht und Korrespondenz-Sprache.

Weitere ergänzende Unterlagen zu dem betreffenden Fall können, sofern solche vorliegen, können ebenfalls erfasst werden.

B. Technische Angaben

Sämtliche Daten werden im Auftrag der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission von den Europäischen Verbraucherzentren über das *ECC-Net Case Handling IT Tool* erfasst. Diese Anwendung läuft über Server, die bei der Generaldirektion Informatik der Europäischen Kommission installiert sind.

Persönliche Daten werden weder auf Cookies noch auf mit der Anwendung generierten Logfiles gespeichert.

III. Wer hat Zugriff auf Ihre Daten? Wem dürfen sie offen gelegt werden?

Damit *ECC-Net* einen effizienten Service bieten kann, ist es wichtig, dass den EVZ spezifische rechtsfallbezogene Daten einschließlich personenbezogener Informationen zur Verfügung stehen. Zugang zu personenbezogenen Daten haben immer nur die beiden betroffenen Europäischen Verbraucherzentren – d.h. das EVZ im Wohnland des Verbrauchers und des Landes, in dem der Gewebetreibende ansässig ist – , die den Verbraucher bei seiner grenzübergreifenden Beschwerde oder Rechtsstreitigkeit unterstützen, bzw. im Falle von Auskunftsersuchen nur das EVZ, das auf das Ersuchen antwortet. Zugang zu Daten im Zusammenhang mit einem Rechtsfall haben außerdem der Kontrollbeamte der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz bei der Europäischen Kommission und die diesem unterstehenden Bediensteten der Europäischen Kommission zum Zwecke von Qualitätskontrollprüfungen in Bezug auf das Serviceangebot von *ECC-Net* und zur Wahrnehmung von Netz- und Datenbank-Managementaufgaben, wozu auch das Sperren bzw. Löschen personenbezogener Daten auf begründeten Antrag des betroffenen Verbrauchers gehört. Erfasste personenbezogene Daten werden nur insoweit genutzt, als dies für die Durchführung der genannten Aufgaben unerlässlich ist.

Im Falle einer grenzübergreifenden Beschwerde oder Rechtsstreitigkeit mit einem Gewebetreibenden werden die Daten, die Sie betreffen, von dem EVZ, mit dem Sie sich als Verbraucher ins Benehmen gesetzt haben, über das *ECC-Net Case Handling IT Tool* erfasst und anschließend an das EVZ des Landes weitergeleitet, in dem der betroffene Gewebetreibende seinen Sitz hat. In beiden EVZ machen die Mitarbeiter von diesen Daten Gebrauch, um ihnen im Hinblick auf eine Lösung ihres Falles zu helfen – falls ausdrücklich erwünscht, durch unmittelbare Kontaktaufnahme mit dem betroffenen Gewebetreibenden. In diesem Fall werden die Daten, die Sie betreffen, auch an den Gewebetreibenden weitergeleitet.

Im Falle eines Auskunftersuchens werden die Daten, die Sie betreffen, von dem von ihnen befassten EVZ über das *ECC-Net Case Handling IT Tool* erfasst, damit ihre Anfrage bearbeitet werden kann. In einem solchen Fall werden keine Daten an irgendeine andere Einrichtung weitergeleitet.

IV. Mit welchen Maßnahmen werden Ihre Angaben geschützt? Wie wird ihre Vertraulichkeit gewährleistet?

Alle Daten zu Ihrer Person werden in einem gesicherten System gespeichert, dessen Anwendungen und Arbeitsabläufe den Sicherheitsprotokollen der Europäischen Kommission und den Bestimmungen der bei ihr für Datensicherheit zuständigen Direktion festgelegten Vorschriften für die entsprechenden Server und Dienste unterliegen. Geschützt wird der Zugang zum System durch eine namentliche Benutzerkennung („UserId“) in Kombination mit einem persönlichen Passwort und einem zusätzlichen Zugangs-Code, bestehend aus einem individuellen 12-stelligen Zugangs-„Schlüssel“, der gesondert für jedes EVZ vom System generiert wird und eine zusätzliche Sicherheitsbarriere darstellt. Dieser Zugangsschlüssel funktioniert wie folgt: Nach einer ersten Authentifizierung mithilfe eines gültigen Einlogg-Namens und Passworts fordert das System den Nutzer auf, eine 3-stellige Zeichenkombination einzugeben, die das System durch Zufallssequenz aus einer 12-stelligen Zeichenfolge auswählt. Die 3-stellige Zeichenkombination ist für jeden Zugang zu der Anwendung unterschiedlich.

V. Wie können Sie Ihre Angaben überprüfen, ändern oder löschen?

Jeder Verbraucher kann die ihn betreffenden Daten überprüfen und ändern. Ferner hat er das Recht, seine personenbezogenen Daten in dem *ECC-Net Case Handling IT Tool* sperren oder löschen zu lassen. Entsprechenden Anträgen wird innerhalb von 2 Monaten stattgegeben. Zu richten sind solche Anträge entweder an das EVZ, mit dem der Verbraucher bis dahin in Verbindung gestanden hat, oder an die Europäische Kommission. Kontaktadressen:

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
E-Mail: info@europakonsument.at
Telefon 0043 1 588 77 0
Telefax 0043 1 588 77 71

Europäische Kommission, Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz
E-Mail: sancoB5@ec.europa.eu
Telefax 0032 22921366

VI. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Sämtliche personenbezogenen Daten bleiben so lange im System gespeichert, wie Folgemaßnahmen erforderlich sind, jedoch höchstens ein Jahr nach Erledigung einer Anfrage. Danach werden alle Daten zur Person gelöscht. Informationen über die betreffende Angelegenheit können allerdings in anonymisierter Form zu statischen Zwecken länger gespeichert werden.

VII. Anlaufstellen

Bei Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Verwendung Ihrer Daten sollten Sie sich zunächst an das EVZ wenden, mit dem Sie zu tun hatten. Sollten Sie weitere Beanstandungen haben, setzen Sie sich bitte mit der Europäischen Kommission in Verbindung. Kontaktadressen: Siehe Abschnitt V.

VIII. Rechtsbehelf

Gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten kann beim Europäischen Datenschutzbeauftragten Widerspruch eingelegt werden (<http://www.edps.eu.int>).

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich