

## Datenschutzerklärung des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland

### **I. Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland**

Dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ein großes Anliegen. Wir nutzen Ihre Daten lediglich in Ihrem Interesse zur Bearbeitung von Beschwerden und Informationsanfragen. Bei grenzüberschreitenden Beschwerdesachverhalten übermitteln wir Ihre Daten an das entsprechende Partner-Verbraucherzentrum im Netzwerk Europäischer Verbraucherzentren (ECC-Net). In diesem Zusammenhang werden die Daten auch an die Generaldirektion Gesundheit und Verbraucher (DG SANCO) der EU-Kommission übermittelt, da DG SANCO dem ECC-Net die Datenbank „IT-Tool“ zur Verfügung stellt. Das „IT-Tool“ erleichtert uns die grenzüberschreitende Fallbearbeitung und dient ferner der statistischen Erfassung unserer Arbeit. Die Datenschutzrichtlinien der EU-Kommission für das ECC-Net können Sie [hier](#) abrufen. Im Rahmen der Fallbearbeitung können Ihre Daten – allerdings nur soweit für die Durchführung der außergerichtlichen Streitbeilegung erforderlich – an die gegnerische Seite weitergeleitet werden. Ihre Daten werden von uns in keinem Fall zu Zwecken eigener oder fremder Werbung, des Adresshandels oder der Markt- und Meinungsforschung an sonstige Dritte weitergeben.

Träger des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl. Wenn Ihre Anfrage durch eine andere Einheit unserer Trägerorganisation (d.h. Online-Schlichter, Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich oder eCommerce-Verbindungsstelle) zu Ihrem Vorteil zügiger und sachgerechter beantwortet werden kann, leiten wir Ihre Daten hausintern an diese Stellen zur Bearbeitung weiter. Für alle weiteren Fälle einer Datenübermittlung außerhalb unserer Trägerorganisation „Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.“ holen wir vorher Ihre ausdrückliche Einwilligung ein.

#### **1. Besuch unserer Website**

##### ***Tracking***

Um die Besucherzahlen auf unserer Website zu messen, erhebt das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland anonymisiert Nutzungsdaten (insbesondere IP-Adressen, Angaben über Beginn und Ende sowie des Umfangs der jeweiligen Nutzung, Angaben über die in Anspruch genommenen Endgeräte) mithilfe der Statistiksoftware [Piwik](#). Piwik ist eine Open-Source-Alternative zum Webanalyseprogramm Google Analytics. Auch wenn der Funktionsumfang geringer ist, hat es den Vorteil, dass datenschutzrechtlich sensible Log- Daten auf unseren eigenen anstatt auf Google-Servern gespeichert werden. Piwik unterstützt das HTTP-Header-Feld „Do Not Track“, durch das Websitebesucher der Erstellung von Nutzungsprofilen „widersprechen“ können. Außerdem bietet Piwik die Möglichkeit, IP-Adressen datenschutzkonform unkenntlich zu machen.

Die Verwendung von Piwik macht Cookies erforderlich. Die von Piwik verwendeten Cookies dienen lediglich der statistischen Auswertung der Besucherzugriffe. Piwik setzt insbesondere einen Session-Cookie (Gültigkeit bis Browser-Neustart) und einen Besucher-Cookie mit einer Gültigkeit von 7 Tagen. Informationen zu den von Piwik verwendeten Cookies erhalten Sie hier:

<http://piwik.org/faq/general/>

Wenn Sie mit der Speicherung und Auswertung der oben genannten Daten Ihres Besuchs nicht einverstanden sind, können Sie der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung per Mausklick auf den nachfolgenden Link jederzeit widersprechen. In diesem Fall wird in Ihrem Browser ein sog. Opt-Out-Cookie abgelegt. Das hat zur Folge, dass Piwik keinerlei Sitzungsdaten erhebt. **Bitte beachten Sie:** Wenn Sie Ihre Cookies löschen, wird damit das Opt-Out-Cookie gelöscht. Ggf. muss es von Ihnen dann erneut aktiviert werden.

[Wenn Sie widersprechen möchten, klicken Sie bitte hier.](#)

### ***Session-Cookie***

Mithilfe von Cookies verbessern wir die Nutzerfreundlichkeit unserer Websites, insbesondere im Rahmen von Zwischenspeicherungen bei Formulareingaben. Cookies sind (Text-) Dateien, die beim Besuch unserer Website auf Ihrem Computer gespeichert werden und Informationen an uns senden, solange Sie auf der Website sind.

In diesem Zusammenhang verwenden wir das PHPSESSID-Cookie, ein „natives PHP-Cookie“, das Typo3 basierten Websites ermöglicht, „serialisierte Zustandsdaten“ wie die IP-Adresse zu speichern. Es handelt sich dabei um ein temporäres „Sitzungscookie“, mithilfe dessen eine Benutzersitzung, also der Besuch eines Nutzers auf der Website, eingerichtet wird. Das PHPSESSID-Cookie hat keine zeitlich definierte Ablauffrist. Es wird bei der Beendigung Ihres Besuchs auf unserer Website automatisch gelöscht. Damit können wir auf unserer Website Formulare für unsere Dienste anbieten. Eingegabene Daten verschwinden aufgrund dieses Cookies nicht sofort.

Sie können die Speicherung aller oder ausgewählter Cookies auf Ihrem Computer durch eine entsprechende Einstellung Ihres Internetbrowser unterbinden. Dann funktionieren jedoch manche Funktionen auf unserer Website für Sie nicht mehr.

Sie können Cookies auch nach dem Besuch unserer Homepage manuell löschen oder Ihren Internetbrowser so einstellen, dass alle oder ausgewählte Cookies nach dem Schließen des Browsers automatisch gelöscht werden.

### ***Cookies von Drittanbietern***

Der Social-Media-Anbieter Twitter verwendet auf unserer Website verschiedene Cookies. Diese Cookies werden von Twitter gesetzt, wenn wir unsere neuesten Tweets auf unserer Website anzeigen. Informationen, welche Cookies von Twitter verwendet werden und welche Daten Twitter in diesem Zusammenhang zu welchen Zwecken speichert und verwendet, finden Sie auf folgender Website: <https://support.twitter.com/articles/20170520-so-verwendet-twitter-cookies-und-ahnliche-technologien#>

Im Bereich „Über uns“ / „Wie Sie uns erreichen“ / „Kontakt“ (<http://www.eu-verbraucher.de/de/ueber-uns/wie-sie-uns-erreichen/kontakt/>) unserer Webseite arbeiten wir mit Google Maps, um Ihnen die jeweils aktualisierte Möglichkeit zu bieten, nach unseren Standorten zu suchen.

Für ein möglichst umfangreiches Multimediaangebot betten wir an verschiedenen Stellen Google YouTube-Videos ein, die wir produziert haben. Dabei greift der Drittanbieter Google auch auf Cookies zurück. Informationen, welche Cookies Google verwendet und welche Daten Google in diesem Zusammenhang zu welchen Zwecken speichert und verwendet, finden Sie auf folgender Website: <http://www.google.co.uk/intl/en/policies/privacy>.

### ***Social-Media-Plugins***

Die auf unserer Website eingebetteten *Social-Media-Plugins* für Empfehlungen mit Facebook, Twitter und Google+ haben wir standardmäßig deaktiviert. Um Ihre Nachricht übermitteln und Angebote der entsprechenden Diensteanbieter nutzen zu können, müssen Sie den Dienst Ihrer Wahl durch Klicken auf den jeweiligen Button selbst aktivieren. Dadurch stimmen Sie einer Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten durch den jeweiligen Diensteanbieter zu.

## **2. Informationsanfragen**

Wenn Sie uns eine Informationsanfrage unter <http://www.eu-verbraucher.de/de/ueber-uns/wie-sie-uns-erreichen/informationsanfrage/> stellen bzw. per Telefon, Post oder Email einreichen, erfassen wir die dort von Ihnen eingegebenen Daten zur weiteren Bearbeitung Ihrer Anfrage und zu statistischen Zwecken im IT-Tool, der Datenbank des ECC-Nets. Zugriff auf Ihre Informationsanfrage haben nur die Mitarbeiter des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland. In diesem Zusammenhang werden die Daten auch an die Generaldirektion SANCO der EU-Kommission übermittelt, die das IT-Tool betreibt. Das Absenden der Anfrage betrachten wir als Einwilligung in die zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderliche Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung. Die Datenschutzrichtlinien der EU-Kommission für das ECC-Net können Sie [hier](#) abrufen. Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre Daten zur Bearbeitung Ihrer Anfrage. Ihren Namen, Ihren Wohnort und den beschriebenen Sachverhalt erheben, verarbeiten und nutzen wir zu statistischen Zwecken.

### **3. Beschwerdeformular und Beschwerden per Post und Email**

Beschwerden können Sie über das Beschwerdeformular unserer Website einreichen. Das interaktive PDF-Dokument könnten Sie zwar auf unserer Website auf Ihren Computer herunterladen, die Daten, die Sie im Beschwerdeformular eingeben, übermitteln Sie jedoch – ohne Umweg über uns – direkt an die Generaldirektion SANCO der EU-Kommission. Dort werden die Daten in das IT-Tool eingepflegt, damit die an der Fallbearbeitung beteiligten Europäischen Verbraucherzentren darauf Zugriff haben. Eine Beschwerde können Sie allerdings auch schriftlich oder per Email direkt an uns richten. Das Absenden der Beschwerde betrachten wir als Einwilligung in die zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderliche Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung. Die Datenschutzrichtlinien der EU-Kommission für das ECC-Net können Sie [hier](#) abrufen. Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre Daten zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde. In Zuge der Fallbearbeitung können Ihre Daten – allerdings nur soweit für die Durchführung des Verfahrens erforderlich – an die gegnerische Seite weitergeleitet werden. Ihren Namen, Ihren Wohnort und den beschriebenen Sachverhalt erheben, verarbeiten und nutzen wir zu statistischen Zwecken.

### **4. Datenschutzbeauftragter**

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter der Emailadresse [datenschutz@cec-zev.eu](mailto:datenschutz@cec-zev.eu).

## **II. Belehrung über Ihre Rechte**

Personenbezogene Daten wie Name, Adresse, Geburtsdatum, Beruf, Interessen etc. dürfen nach dem geltenden Datenschutzrecht nur erhoben, gespeichert oder verwendet werden, wenn eine Einwilligung oder ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand gegeben ist.

Eine Einwilligung ist die freiwillige Zustimmung zur Erhebung, Speicherung, Nutzung der jeweils zur Verfügung gestellten Daten.

Ein Erlaubnistatbestand ist eine gesetzliche Regelung, die – ohne dass eine Einwilligung seitens des Betroffenen erforderlich wäre – die Erhebung, Speicherung oder Nutzung von Daten gestattet.

Im Rahmen der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns stehen Ihnen folgende Rechte und Ansprüche zu:

### **Auskunftsrecht**

Sie haben das Recht, über Ihre von uns erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten sowie über den der Erhebung und Speicherung zu Grunde liegenden Zweck jederzeit von uns Auskunft zu erhalten. Diese Auskunft ist für Sie mindestens einmal pro Jahr kostenfrei.

Sie können dieses Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.

### **Widerrufsrecht**

Sie haben grundsätzlich das Recht, Ihre erteilte Einwilligung in die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Sie können dieses Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.

### **Widerrufsfolgen**

Der Widerruf führt zur Unzulässigkeit der Speicherung. Er entzieht der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung mit Wirkung für die Zukunft die Rechtsgrundlage. Die bisherige Speicherung, Verarbeitung, Nutzung und auch Weitergabe bleibt jedoch rechtens. Sie haben nach Ihrem Widerruf einen *Anspruch auf Löschung* Ihrer Daten.

### **Widerspruchsrechte**

Nach den geltenden Datenschutzvorschriften hat jeder das Recht bei den entsprechenden Stellen der Verarbeitung oder Nutzung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung oder der Markt- und Meinungsforschung sowie des Adresshandels und der geschäftsmäßigen Datenverarbeitung zu widersprechen.

Zur Ihrer Information möchten wir Sie darauf aufmerksam machen, dass wir eine solche Verarbeitung und Nutzung nicht vorsehen. Dies soll Sie allerdings keineswegs davon abhalten, dennoch rein vorsorglich zu widersprechen.

Sie haben auch das Recht, jederzeit gegen die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten für eine automatisierte Verarbeitung oder Verarbeitung in nicht automatisierten Dateien Widerspruch einzulegen, wenn eine Prüfung ergibt, dass Ihr schutzwürdiges Interesse wegen Ihrer besonderen persönlichen Situation das Interesse der verantwortlichen Stelle an der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung überwiegt. Dies gilt nicht, wenn eine Rechtsvorschrift zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung verpflichtet. Zu diesen Vorschriften zählen insbesondere etwaige gesetzliche Verpflichtungen zur Datenübermittlung an staatliche Stellen.

Ihren Widerspruch können Sie ohne Angabe von Gründen formlos an uns richten.

Sie können Ihr Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.

### ***Widerspruchsfolgen***

Nach erfolgtem Widerspruch dürfen Ihre Daten zu den Zwecken, denen Sie widersprochen haben, nicht weiter verwendet werden.

### ***Berichtigungsanspruch***

Unrichtig gespeicherte personenbezogene Daten sind zu berichtigen. Hierauf haben Sie einen Anspruch.

Sie können Ihr Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.

### ***Löschungsanspruch***

Ist die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten unzulässig, der ursprüngliche Speicherungszweck ohne Ersatz weggefallen oder ein anderer Lösungsgrund des § 35 Absatz 2 Bundesdatenschutzgesetz einschlägig, so steht Ihnen ein Anspruch auf Löschung der Daten zu.

Sie können Ihr Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.

### ***Sperrungsanspruch***

Steht der Löschung einer der § 35 Absatz 3 Nummer 1 bis 3 Bundesdatenschutzgesetz genannten Gründe entgegen, so tritt an die Stelle Ihres Lösungsanspruchs ein Anspruch auf Sperrung Ihrer personenbezogenen Daten.

Einen Sperrungsanspruch haben Sie auch, wenn die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten von Ihnen bestritten wird und sich weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit feststellen lässt.

Sie können Ihr Recht unter Verwendung dieses [Musterformulars](#) wahrnehmen.