

## Datenschutzhinweise

### **Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte – Informationen nach Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) –**

Sie sind Antragstellerin/Antragsteller<sup>1</sup> eines Schlichtungsverfahrens, Vertreter eines Antragstellers oder möchten sich zunächst nur über das Schlichtungsverfahren informieren? Dann erfahren Sie nachfolgend, welche personenbezogenen Daten wir als Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle von Ihnen erheben, wozu wir diese Daten verwenden, welche Rechte und Ansprüche Ihnen nach dem geltenden Datenschutzrecht zustehen und an wen Sie sich in Sachen Datenschutz bei uns wenden können.

Werden Sie bereits jetzt oder später in einem Schlichtungsverfahren vertreten, reichen Sie diese Informationen bitte an Ihren Vertreter weiter. Vor allem als rechtsgeschäftlicher Vertreter stellen Sie die Informationen bitte auch der/den von Ihnen vertretenen Person/-en zur Verfügung.

#### **1. Unsere Kontaktdaten**

##### **Für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich ist:**

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB  
Lennéstr. 11, 10785 Berlin  
Telefon: 0 30 / 81 92 – 0  
E-Mail-Adresse: [info@voeb.de](mailto:info@voeb.de)

##### **Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an:**

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB  
– Datenschutzbeauftragter –  
Lennéstr. 11, 10785 Berlin  
E-Mail-Adresse: [datenschutz@voeb.de](mailto:datenschutz@voeb.de)

#### **2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir und woher stammen sie?**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen der Durchführung des Schlichtungsverfahrens von Ihnen bzw. Ihrem Vertreter, vom betroffenen Kreditinstitut, also dem Antragsgegner, oder anderen Schlichtungsstellen erhalten, sowie im Einzelfall auch solche Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Telefonverzeichnissen, Presse, Medien etc.) zulässigerweise gewonnen haben und verarbeiten dürfen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werden in der Regel folgende personenbezogene Daten von uns verarbeitet, also insbesondere erhoben, gespeichert, genutzt, übermittelt und wieder gelöscht:

Vor- und Nachname, ggf. Familienstand, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, die konkreten Daten von Anfrage bzw. Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens inkl. erteilter Vollmachten sowie alle weiteren Daten, die uns im Rahmen des Verfahrens zur Verfügung gestellt werden: Vertragsdaten, Daten aus dem Schriftwechsel mit dem Kreditinstitut und Dritten, Daten aus Kontoauszügen und Kreditkartenabrechnungen, Daten zur finanziellen Situation (z. B. aus Gehaltsabrechnungen, Einkommensübersichten, Vermögensverzeichnissen, SCHUFA-Auskünften etc.), Dokumentationsdaten (z. B. Beratungsprotokolle), Legitimationsdaten (z. B. Ausweis, Testament, Erbschein) sowie Gesundheitsdaten etc.

#### **3. Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung durch uns**

Ihre personenbezogenen Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach den Regeln unserer Verfahrensordnung sowie zur Beantwortung diesbezüglicher Anfragen.

Sie ist damit gemäß Art. 6 Abs.1 lit. c) DS-GVO erforderlich zur Erfüllung unserer Verpflichtung zur Durchführung von Schlichtungsverfahren nach den Regeln der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV), die uns mit Anerkennung durch das Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) in Verbindung mit § 11 Abs. 1 FinSV als private Verbraucherschlichtungsstelle erwachsen ist. Insoweit erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten nicht nur in Ihrem eigenen Interesse an der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. f) DS-GVO, sondern auch in unserem berechtigten Interesse an einer schnellen und effizienten Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. Ihres Antrags auf Schlichtung (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

#### **4. Wer bekommt Ihre Daten?**

Ihre Daten werden nur an die unmittelbar am Schlichtungsverfahren Beteiligten übermittelt. Dies sind zunächst die für die Abgabe einer Stellungnahme zuständigen Mitarbeiter des betroffenen Kreditinstituts, sowie die Schlichter, denen die Beschwerde am Ende des Verfahrens zur Schlichtung vorgelegt wird. Alle Beteiligten sind sämtlich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Müssen wir im Fall unserer Unzuständigkeit Ihren Antrag an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgeben, erhalten auch deren Mitarbeiter bzw. Schlichter Ihre Daten. Über eine Abgabe werden Sie gesondert durch uns benachrichtigt.

Nicht ausgeschlossen ist schließlich, dass von uns eingesetzte Dienstleister (Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DS-GVO) kurzzeitig Zugriff auf Ihre Daten haben. Dies sind insbesondere Unternehmen, die für die Wartung und Pflege der zur Durchführung des Verfahrens notwendigen IT-Anwendungen zuständig sind, sowie solche aus den Bereichen Logistik und Entsorgung. Auch diese Unternehmen unterliegen selbstverständlich den Vorgaben von DS-GVO und BDSG und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

<sup>1</sup> Soweit in diesen Hinweisen nachfolgend nur die männliche Form verwendet wird, geschieht dies ausschließlich aus Vereinfachungsgründen. Die Hinweise richten sich selbstverständlich an alle Geschlechter gleichermaßen.

## 5. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Für die Aufbewahrung der Beschwerdeakten sowie die Speicherung Ihrer Daten orientieren wir uns an den für Gerichtsverfahren geltenden Aufbewahrungsfristen sowie den bürgerlich-rechtlichen Verjährungsvorschriften. Wir bewahren Beschwerdeakten deshalb in dem Jahr auf, in welchem die Anfrage bzw. der Antrag bei uns eingegangen ist, plus fünf weitere Jahre. Die entsprechenden Daten werden das laufende Jahr plus zehn Jahre gespeichert. Sind die Fristen abgelaufen, werden die Akten vernichtet bzw. die Daten gelöscht. Hiervon ausgenommen sind die Schlichtungsvorschläge bzw. Entscheidungen der Schlichter, die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abzulehnen. Diese werden das laufende Jahr plus dreißig Jahre aufbewahrt und erst dann vernichtet bzw. gelöscht.

## 6. Erfolgt eine Übermittlung von Daten in ein Drittland?

Es finden keine Übermittlungen von personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder an eine internationale Organisation statt. Im Rahmen der Fernwartung von Standard-IT-Komponenten ist es zur Fehlerbehebung im Einzelfall nicht auszuschließen, dass ein IT-Dienstleister aus einem Drittland (z. B. USA) gesteuert und begrenzt Einsicht in personenbezogenen Daten erhält. Über Einzelheiten werden wir Sie, sofern gesetzlich vorgegeben, gesondert informieren.

## 7. Ihre Datenschutzrechte

Nach der Datenschutz-Grundverordnung haben Sie folgende Rechte:

- Recht auf **Auskunft** über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten (Art. 15 DS-GVO)
- Recht auf **Berichtigung** Ihrer Daten (Art. 16 DS-GVO)
- Recht auf **Löschung** Ihrer Daten (Art. 17 DS-GVO)
- Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten (Art. 18 DS-GVO)
- Recht auf **Datenübertragbarkeit** (Art. 20 DS-GVO)
- Recht auf **Widerspruch**, sofern Ihre Daten aufgrund berechtigter Interessen im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO verarbeitet werden (Art. 21 DS-GVO)

Beim Auskunfts- und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG.

Schließlich haben Sie nach Art. 77 DS-GVO in Verbindung mit § 19 BDSG ein **Beschwerderecht** bei der für uns zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde.

### Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit  
Alt-Moabit 59 – 61, 10555 Berlin  
E-Mail: [mailbox@datenschutz-berlin.de](mailto:mailbox@datenschutz-berlin.de)

## 8. Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung Ihrer Daten?

Sie müssen uns nur diejenigen Daten bereitstellen, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. Ihres Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens erforderlich sind. Anderenfalls kann Ihre Anfrage nicht bearbeitet werden bzw. besteht die Gefahr, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens mangels ausreichenden Antrags vom Schlichter abgelehnt werden muss.

## 9. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Automatisierte Entscheidungsfindungen im Sinne von Art. 22 DS-GVO, d. h. Entscheidungen, die ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhen, finden im Schlichtungsverfahren nicht statt.

## 10. Inwieweit werden Ihre Daten für ein Profiling genutzt?

Auch ein Profiling, d. h. eine automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte Ihrer Person zu bewerten, erfolgt im Schlichtungsverfahren nicht.

### **Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)**

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. f) DS-GVO (Datenverarbeitung aufgrund einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen.

Im Falle eines Widerspruchs werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

#### **Der Widerspruch ist zu richten an:**

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB  
Lennéstr. 11, 10785 Berlin  
Telefon: 0 30 / 81 92 – 0  
E-Mail-Adresse: [info@voeb.de](mailto:info@voeb.de)