

---

# DATENSCHUTZERKLÄRUNG

---

für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“  
Mai 2025

## 1. Personenbezogene Daten

Bei personenbezogenen Daten handelt es sich um alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person ("Betroffene/r") beziehen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bekannt gegeben haben oder die wir von Dritten auf Grund einer Rechtsgrundlage (Unionsrecht oder nationale Bestimmungen) oder Ihrer Einwilligung rechtmäßig erhalten oder erhoben haben. Diese können aufgrund Ihres Antrages, Ihrer Anfrage oder einer Stellungnahme folgende Daten umfassen:

- Vor- und Nachname
- Titel
- Geburtsdatum
- Adresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- upgeladete Dokumente
- Unternehmensangaben
- Sachverhalt der Verbraucherstreitigkeit
- im Rahmen des Schlichtungsverfahrens entstehende Korrespondenz

## 2. Rechtsgrundlage und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten

Die von Ihnen bereitgestellten Daten sind zur Durchführung und Administration von Schlichtungsverfahren im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) erforderlich. Ohne diese Daten können wir kein

Schlichtungsverfahren durchführen. Die Datenverarbeitung erfolgt zum Zweck der Wahrnehmung unserer gesetzlich übertragenen Aufgaben (Art. 6 Abs. 1 lit e DSGVO) und zur Erfüllung unserer rechtlichen Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO). Sofern es in dem Schlichtungsverfahren auch um gesundheitsbezogene oder andere sensible Informationen geht, verarbeiten wir diese ausschließlich im Zuge der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen der Parteien im Rahmen des Schlichtungsverfahrens (Art. 9 Abs. 2 lit f DSGVO). Der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens kann der Verfahrensordnung, welche auf der Website [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at) abrufbar ist, entnommen werden.

Die personenbezogenen Daten werden bis drei Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens gespeichert. Die Löschung wird in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Mitteilung des Ergebnisses eines Verfahrens vorgenommen (§ 8 AStG). Schlichtungsanträge, die über unsere Website online eingegeben, aber nicht abgeschlossen und abgesendet werden, bleiben drei Monate gespeichert und werden dann gelöscht.

### **3. Empfänger:innen der Daten**

Die Weitergabe der Daten erfolgt ausschließlich an Mitarbeiter:innen und Funktionär:innen des Vereins, sowie dritte Personen, welche am Schlichtungsverfahren unmittelbar beteiligt sind (Parteien des Verfahrens, allenfalls Sachverständige und Parteienvertreter:innen). Darüber hinaus können externe IT-Dienstleister:innen, die mit der technischen Betreuung der IT Systeme beauftragt sind, Zugang zu den Daten erhalten. Die IT-Dienstleister:innen sind zur strikten Geheimhaltung verpflichtet.

Bei uns eingehende E-Mails werden je nach Inhalt und Gegenstand des darin geäußerten Begehrens von den jeweils zuständigen Mitarbeiter:innen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet.

Wir sind ferner gesetzlich verpflichtet, jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Zu diesem Zweck werden Daten über Schlichtungsverfahren (z.B. Anzahl der Beschwerden, häufige Problemstellungen, Anzahl abgebrochener Verfahren und Gründe für einen Abbruch, durchschnittlicher Zeitaufwand) in anonymisierter Form verarbeitet.

#### 4. Ihre Rechte

Ihnen kommen die Rechte aus der DSGVO und dem DSG zu, das heißt, Sie haben grundsätzlich das Recht von uns Auskunft zu den über Sie verarbeiteten personenbezogenen Daten zu erhalten und können deren Berichtigung, Löschung oder die Einschränkung der Verarbeitung verlangen. Weiters haben Sie ein Widerspruchsrecht und ein Recht auf Datenübertragbarkeit. Das heißt, Sie haben das Recht, die Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.

Einzelne Rechte können gemäß Art. 23 DSGVO eingeschränkt sein. Teilweise stehen gesetzliche Bestimmungen – beispielsweise Aufbewahrungs-, Dokumentations- oder Verjährungsfristen – einer Geltendmachung von Betroffenenrechten entgegen (z.B. könnte eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist dem Recht auf Löschung vorgehen). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie gemäß § 24 DSG das Recht auf Beschwerde bei der österreichischen Datenschutzbehörde ([dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at); Barichgasse 40-42, 1030 Wien).

#### 5. Cookies

Unsere Website verwendet so genannte Cookies. Dabei handelt es sich um kleine Textdateien, die mit Hilfe des Browsers auf Ihrem Endgerät abgelegt werden. Sie richten keinen Schaden an. Wir nutzen Cookies dazu, unser Angebot nutzerfreundlich zu gestalten. Einige Cookies bleiben auf Ihrem Endgerät gespeichert, bis Sie diese löschen. Sie ermöglichen es uns, Ihren Browser beim nächsten Besuch wiederzuerkennen. Wenn Sie dies nicht wünschen, so können Sie Ihren Browser so einrichten, dass er Sie über das Setzen von Cookies informiert und Sie dies nur im Einzelfall erlauben. Bei der Deaktivierung von Cookies kann die Funktionalität unserer Website eingeschränkt sein. Weitere Informationen dazu finden Sie in unserer Datenschutzerklärung für die Website unter [www.verbraucherschlichtung.at/datenschutz](http://www.verbraucherschlichtung.at/datenschutz).

## 6. Kontaktdaten

Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktdaten:

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18

1060 Wien

Tel.: +43 (0)1 890 63 11

Fax: +43 (0)1 890 63 11 99

E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

Unsere Datenschutzbeauftragte Mag.<sup>a</sup> Sandra Rösinger erreichen Sie unter:

Tel.: +43 (0)1 890 63 11

Fax: +43 (0)1 890 63 11 99

E-Mail: [datenschutz@verbraucherschlichtung.at](mailto:datenschutz@verbraucherschlichtung.at)