

OMBUDSMANN

Private Kranken- und
Pflegeversicherung

Datenschutzerklärung nach Artikeln 13, 14, 21 DS-GVO

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

Liebe Interessentin¹, lieber Interessent,

ob Sie Antragsteller eines Schlichtungsverfahrens, Vertreter eines Antragstellers sind oder sich zunächst nur über das Schlichtungsverfahren informieren möchten, möchten wir Ihnen nachfolgend einen Überblick verschaffen, welche personenbezogenen Daten wir als Schlichtungsstelle von Ihnen erheben und wozu wir diesen Daten verwenden. Außerdem möchten wir Sie über die Ihnen, nach dem geltenden Datenschutzrecht zustehenden, Ansprüche und Rechte informieren.

Sollten Sie sich bereits jetzt oder später im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vertreten lassen, reichen Sie diese Informationen bitte auch an Ihren gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter weiter.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Die Daten werden verarbeitet von:

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung (Schlichtungsstelle)
Heidestraße 41
10557 Berlin

Träger der Schlichtungsstelle und für die Datenverarbeitung verantwortlich ist:

Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.
Gustav-Heinemann-Ufer 74 c
50968 Köln
Postfach 51 10 40 · 50946 Köln
Telefon +49 221 9987-0
Telefax +49 221 9987-3950
E-Mail-Adresse: kontakt@pkv.de

Bei Fragen zu diesen Hinweisen können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten wenden, den Sie wie folgt erreichen:

Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.
Datenschutzbeauftragter
Gustav-Heinemann-Ufer 74 c
50968 Köln
Postfach 51 10 40 · 50946 Köln
Telefon +49 221 9987-0
Telefax +49 221 9987-3950
E-Mail-Adresse: datenschutz@pkv.de

¹ 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.

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir und woher stammen diese Daten?

Wir als Schlichtungsstelle verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen der Durchführung des Schlichtungsverfahrens von Ihnen bzw. Ihren gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertretern erhalten. Zudem verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir von der Antragsgegnerin, d. h. dem betroffenen Versicherungsunternehmen, oder ggf. auch von anderen Schlichtungsstellen erhalten haben. Im Einzelfall verarbeiten wir auch personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Telefonbuch, öffentliche Register, Medien etc.) zulässigerweise beziehen haben, wenn diese für das Schlichtungsverfahren notwendig sind.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werden in der Regel folgende personenbezogene Daten von uns verarbeitet, d. h. u. a. erhoben, gespeichert, genutzt, übermittelt und wieder gelöscht:

Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Ihre Adresse, weitere Kontaktdaten wie Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer, aber auch die entsprechenden personenbezogenen Daten Ihrer gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter.

Darüber hinaus sind dies die konkreten Daten Ihres Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und die weiteren Daten, die Sie oder die Antragsgegnerin uns im Rahmen des Verfahrens zur Verfügung gestellt haben, insbesondere Gesundheitsdaten sowie Daten zu den von Ihnen geschlossenen Verträgen, Schriftwechsel zu diesen Verträgen, etc.

3. Wofür werden diese Daten verarbeitet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage geschieht dies?

Ihre personenbezogenen Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verarbeitet. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt dabei ausschließlich zur Beantwortung von Anfragen und somit zu Ihrer Information über das von uns angebotene Schlichtungsverfahren und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach den in dem für das Verfahren maßgebenden Statuts des Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung vorgesehenen Regelungen.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), deren Vorgaben unsere Schlichtungsstelle als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle unterliegt. Zur Umsetzung der Vorgaben des VSBG ist eine Verarbeitung der Daten zwingend erforderlich, um die Bearbeitung Ihres Antrags durch die Schlichtungsstelle, d. h. durch die mit der Bearbeitung betrauten Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die mit der Bearbeitung betrauten Mitarbeitern bei der Antragsgegnerin und die Schlichter zu gewährleisten.

Nach Artikel 6 Abs. 1 a) DS-GVO verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten rechtmäßig, wenn Sie Ihre Einwilligung zu der Verarbeitung dieser Daten zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens gegeben haben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage der Einwilligung bleibt bis zum Widerruf unberührt.

Darüber hinaus erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund des von Ihnen gestellten Anfrage oder des von Ihnen gestellten Antrags nicht nur in Ihrem eigenen Interesse, sondern auch in unserem berechtigten Interesse (Artikel 6 Abs. 1 f) DS-GVO) an einer schnellen und effizienten Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. Ihres Antrags auf Schlichtung.

Schließlich wird der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten dadurch gewährleistet, dass alle Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Mitarbeiter der Antragsgegnerin und die Schlichter jeweils zur Verschwiegenheit verpflichtet sind.

4. Online-Beschwerde und E-Mail-Zusendungen

Über unsere Website können Sie uns Angaben und Dokumente über eine gesicherte Verbindung

zukommen lassen. Bitte beachten Sie, dass E-Mails, die nicht über geschützte Verbindungen versandt werden, von Dritten gelesen oder verändert werden können.

5. Wer bekommt Ihre Daten?

Ihre Daten werden nur an die unmittelbar am Schlichtungsverfahren Beteiligten übermittelt. Dies sind zunächst Ihre gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter, durch die Sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vertreten werden, bzw. die Sie bevollmächtigt haben. Dies sind darüber hinaus die Abteilungen bei der Antragsgegnerin, in denen Ihr Antrag bearbeitet wird und die Schlichter, die abschließend über Ihren Antrag entscheiden. Zum Teil werden die Daten elektronisch und verschlüsselt an die Unternehmen der Privaten Krankenversicherung übermittelt

Zudem haben die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Zugriff auf Ihre Daten.

Gegebenenfalls kann es auch vorkommen, dass wir – sofern unsere Zuständigkeit für Ihren Antrag nicht gegeben ist – diesen an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgeben müssen. Dann erhalten auch die Mitarbeiter der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle, die Mitarbeiter der betroffenen Antragsgegnerin und die Schlichter der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle Ihre Daten. In einem solchen Fall werden Sie aber gesondert durch uns über die Abgabe benachrichtigt.

Nicht ausgeschlossen ist es, dass auch von uns eingesetzte Dienstleister (Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 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, aber ggf. auch Dienstleister in den Bereichen der elektronischen Datenverarbeitung. Diese unterliegen aber selbstverständlich auch den Vorgaben der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und sind somit auch zur Verschwiegenheit verpflichtet.

6. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Für die Aufbewahrung der Verfahrensakten und auch die Speicherung der Daten wenden wir die für Gerichtsverfahren geltenden Aufbewahrungsfristen (Justizaktenaufbewahrungsgesetz (JaktAG) bzw. Schriftgutaufbewahrungsverordnung (SchrAV) an. Hiernach sind Schlichtungsakten fünf Jahre und Schlichtungssprüche und -vorschläge 30 Jahre aufzubewahren, wobei die Aufbewahrungsfrist jeweils mit dem auf das Jahr der Beendigung des Verfahrens folgenden Jahr beginnt.

Ist die erstgenannte Aufbewahrungsfrist abgelaufen, werden die Akten vernichtet und die Daten gelöscht. Hiervon ausgenommen sind die Schlichtungssprüche bzw. Schlichtungsvorschläge. Diese werden 30 Jahre aufbewahrt und erst danach vernichtet bzw. gelöscht.

7. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Es finden keine Übermittlungen von personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des EWR (Europäischer Wirtschaftsraum) 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) in seltenen Fällen gesteuert und begrenzt Einsicht in personenbezogenen Daten erhält. Über Einzelheiten werden wir Sie, sofern gesetzlich vorgegeben, gesondert informieren.

8. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung. Nach Artikel 15 DS-GVO haben Sie das Recht, **Auskunft** über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu verlangen. Darüber hinaus können Sie nach Artikel 16 DS-GVO unter bestimmten Voraussetzungen die **Berichtigung** oder nach Artikel 17 DS-GVO die **Löschung** Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann

weiterhin nach Artikel 18 DS-GVO ein Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten sowie nach Artikel 20 DS-GVO ein Recht auf **Datenübertragbarkeit** zustehen. Sofern wir Ihre Daten aufgrund von berechtigten Interessen verarbeiten, haben Sie ein **Widerspruchsrecht** nach Artikel 21 DS-GVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Schließlich haben Sie nach Artikel 77 DS-GVO i. V. m. § 19 BDSG ein **Beschwerderecht** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.

Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen

Postfach 20 04 44

40102 Düsseldorf

E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

9. Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung Ihrer Daten?

Sie müssen uns nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. für die Bearbeitung Ihres Antrags und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erforderlich sind.

Sofern Sie uns die für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erforderlichen Daten nicht zur Verfügung stellen, kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens in dem Fall abgelehnt werden, dass dann kein ausreichender Antrag auf Durchführung des Verfahrens im Sinne der Verfahrensordnung vorliegt.

10. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

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

Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

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 f) der Datenschutz-Grundverordnung (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen.

Im Fall 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 kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.

- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung -

Heidestraße 41, 10557 Berlin

Telefon: +49 30 20 45 89-0

Telefax: +49 30 20 45 89-31

E-Mail- Adresse: ombudsmann@pkv-ombudsmann.de