

# Datenschutzerklärung

## Schlichtungen

### Allgemeines

Die Tourismus-Servicestelle im Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft ist eine zentrale Anlaufstelle für Anfragen, Beschwerden, Informationen und Auskünfte für Inlands- und Auslandsreisende, Unternehmen sowie für Behörden und Institutionen. Als besonderen Service bieten wir die kostenlose und unparteiische Vermittlung in Konfliktfällen zwischen Gästen und Tourismusbetrieben bzw. Reiseveranstaltern sowie österreichischen Behörden an.

Der Schutz von persönlichen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen.

### Verarbeitete Daten

Im Rahmen von Beschwerden und Schlichtungen können (abhängig vom Beschwerdegegenstand) die folgenden personenbezogenen Daten verarbeitet werden:

- Vor- und Nachname, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Adresse) sowie Geburtsdatum von Beschwerdeparteien (im Fall von Unternehmen von Ansprechpersonen)
- Sachverhalt des Verfahrens sowie Dokumente, die für die Beschwerde oder Schlichtung relevant sind (z.B. Buchungsunterlagen, relevante behördliche Dokumente)
- Für die Beschwerde oder Schlichtung relevante Korrespondenz, insb. Korrespondenz zwischen Beschwerdeführer und Beschwerdegegner (z.B. Buchungsanfragen, Reklamationen, Stellungnahmen)
- Besondere Kategorien personenbezogener Daten (z.B. Herkunft, Gesundheitsdaten oder Sexualleben), soweit dies für die entsprechende Beschwerde relevant ist (z.B. im Fall von Beschwerden aufgrund Diskriminierung oder Rassismus, medizinische Daten bei Beschwerden nach Unfällen im Urlaub)

## Rechtsgrundlagen

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO sowie im Fall besonderer Kategorien personenbezogener Daten auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 lit. f DSGVO.

Die erhobenen Daten sind für die Bearbeitung der Beschwerde und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens erforderlich. Im Falle des Nichtbereitstellens der Daten kann kein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden.

Verantwortlich für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft.

Soweit für die Bearbeitung der Beschwerde oder Schlichtung notwendig, werden personenbezogene Daten an die jeweils andere Beschwerdepartei übermittelt.

Soweit eine Beschwerdepartei in einem Drittland ansässig ist, erfolgt eine Übermittlung personenbezogener Daten auf Grundlage von Art. 49 Abs. 1 lit. e DSGVO, soweit dies für die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen der betroffenen Partei unbedingt notwendig ist.

## Betroffenenrechte

Betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft über ihre personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO), das Recht auf Berichtigung im Fall unrichtiger personenbezogener Daten (Art. 16 DSGVO) sowie auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO). Ein Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) besteht nicht.

Während des Schlichtungsverfahrens bzw. vor Abschluss des Schlichtungsverfahrens kann jederzeit ein Antrag auf Löschung gem. Art 17. DSGVO gestellt werden. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt.

Nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die personenbezogenen Daten für im öffentlichen Interesse liegende Archivzwecke gespeichert, gem. Art 17 Abs. 3 lit. d besteht kein Recht auf Löschung.

Personenbezogene Daten werden via elektronischem Akt (ELAK) als zentralem E-Government-System der österreichischen Bundesverwaltung entsprechend der allgemeinen Aufbewahrungsrichtlinien für die Dauer von 10 Jahren aufbewahrt und im Anschluss gelöscht.

Betroffene haben das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde, wenn sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

## **Kontaktdaten**

Verantwortliche/r für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten:

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

Stubenring 1, 1010 Stubenring

Datenschutz - Bereich Wirtschaft: [datenschutz.wirtschaft@bmaw.gv.at](mailto:datenschutz.wirtschaft@bmaw.gv.at)

Telefon: (+43) 1 711 00-0

Für Beschwerden zuständige Aufsichtsbehörde:

Österreichische Datenschutzbehörde

Barichgasse 40-42, 1030 Wien

E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)

Telefon: (+43) 1 52 152-0

### **Rückfragehinweis zu Schlichtungen**

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

Tourismus-Servicestelle

Stubenring 1, 1010 Wien

Telefon: +43 1 711 00-807597

E-Mail: [tourism@bmaw.gv.at](mailto:tourism@bmaw.gv.at)