



## DATENSCHUTZERKLÄRUNG

# INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG .....	3
2. ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE .....	3
2.1. Anwendungsbereich .....	3
2.2. Zweck.....	3
2.3. Verhältnismäßigkeit .....	4
3. DATENSCHUTZERKLÄRUNG .....	4
4. ANDERE MÖGLICHE VERWENDUNGSZWECKE IHRER DATEN .....	5
5. WEITERGABE AN DRITTE .....	5
6. ZEITLICHE BEGRENZUNG DER SPEICHERUNG PERSONENBEZOGENER DATEN .....	5
7. RECHTE DER BETROFFENEN PERSONEN .....	6
8. HAFTUNG DES BESCHWERDEFÜHRERS .....	6
9. SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ .....	6
10. ÖFFENTLICHKEIT DER VERWALTUNG .....	7
10.1. Archiv .....	7
11. ANPASSUNGEN DER DATENSCHUTZERKLÄRUNG .....	7

## 1. EINLEITUNG

Der Ombudsdienst für Telekommunikation stellt sicher dass Ihre personenbezogenen Daten geschützt sind und nicht missbraucht werden können.

„Personenbezogene Daten“: Alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, einschließlich indirekter personenbezogener Daten wie Online-Kennungen oder Standortdaten.

In der Datenschutzerklärung wird dargelegt, wie Ihre personenbezogenen Daten gesammelt, gespeichert, verwendet und geschützt werden und welche Rechte und Kontrollmittel Sie haben, um Ihre Privatsphäre zu schützen.

Wenn Sie Fragen, Anmerkungen oder Bedenken hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten: [DPO@mediateurtelecom.be](mailto:DPO@mediateurtelecom.be)

## 2. ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für den Ombudsdienst für Telekommunikation von großer Bedeutung. Die vorliegende Datenschutzerklärung beschreibt die Maßnahmen, die zum Schutz der Privatsphäre bei der Verarbeitung personenbezogener Daten getroffen werden und welche Rechte dem Beschwerdeführer/ Betroffenen zustehen.

Alle personenbezogenen Daten (d.h. Daten, anhand derer Sie direkt oder indirekt identifiziert werden können), die Sie dem Ombudsdienst für Telekommunikation anvertrauen, werden mit der erforderlichen Sorgfalt behandelt.

Dies bedeutet natürlich, dass die gesamte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Verordnung zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten vom 27. April 2016 erfolgt.

Bitte lesen Sie diese Datenschutzerklärung sorgfältig durch und nehmen Sie den Inhalt zur Kenntnis. Zukünftige Änderungen dieser Datenschutzerklärung sind nicht auszuschließen. Selbstverständlich werden alle neuen Fassungen der Datenschutzerklärung immer den oben genannten Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten entsprechen.

Im Rahmen dieser Erklärung gehen wir davon aus, dass keine Daten außerhalb der EU übermittelt werden. Öffentliche Stellen, die dies im Rahmen ihrer Aufgaben dennoch tun, werden dies in einer ergänzenden Erklärung erwähnen.

### 2.1. Anwendungsbereich

Die Datenschutzerklärung gilt für alle Endnutzer, die mit dem Ombudsdienst für Telekommunikation in Kontakt treten.

### 2.2. Zweck

Die Erhebung sowie die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für die Ausübung der dem Ombudsdienst für Telekommunikation gemäß Artikel 43 bis, § 3 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen übertragenen Aufgaben erforderlich.

Somit hat der Ombudsdienst für Telekommunikation folgende Aufgaben:

1. Prüfung aller Beschwerden von Endnutzern in Bezug auf die Aktivitäten von Unternehmen, die auf dem belgischen Telekommunikationsmarkt tätig sind.
2. Erleichterung einer gütlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen den in § 1 dieses Artikels genannten Unternehmen und den Endnutzern.
3. Eine Empfehlung an die in § 1 genannten Unternehmen richten, falls keine gütliche Beilegung gefunden werden kann.
4. Endnutzer, die sich schriftlich oder mündlich an ihn wenden, in ihrem besten Interesse beraten.
5. Auf Antrag des für die Telekommunikation zuständigen Ministeriums (des für den Verbraucherschutz zuständigen Ministers) oder des Belgischen Instituts für Postdienste und Telekommunikation oder des Beratenden Ausschusses für Telekommunikation (oder der Minister der Gemeinschaften, die für Rundfunk- und Fernsehprogramme zuständig sind, die in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes für Telekommunikation fallen) im Rahmen seiner Aufgaben Stellungnahmen abzugeben.
6. Prüfung der Anträge auf Mitteilung von Name und Anschrift der Nutzer elektronischer Kommunikationsnetze beziehungsweise -dienste, von denen die Antragsteller, die behaupten Opfer einer böswilligen Nutzung eines elektronischen Kommunikationsnetzes beziehungsweise -dienstes geworden zu sein, belästigt worden sein sollen, sofern diese Daten verfügbar sind. Der Ombudsdienst für Telekommunikation gibt diesen Anträgen statt, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind.
7. Zusammenarbeiten mit:
  - a. anderen unabhängigen sektoriellen Streitkommissionen oder anderen unabhängigen Ombudsdienste, u.a. durch Weiterleitung von Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Telekommunikation fallen, an die zuständige Kommission für Streitsachen oder den Ombudsdienst.
  - b. Ausländische Ombudsdienste oder Stellen mit gleichwertiger Funktion, die als Beschwerdeinstanz für die Bearbeitung von Beschwerden, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation zuständig ist, fungieren.
  - c. Die Regulierungsbehörden der Gemeinschaften.

### 2.3. Verhältnismäßigkeit

Die erhobenen Daten beschränken sich auf das Notwendige. Der Ombudsdienst für Telekommunikation widmet der Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten besondere Aufmerksamkeit, wobei der Schutz der Privatsphäre in höchstem Maße berücksichtigt wird.

Wir verpflichten uns, Ihre personenbezogenen Daten vor Missbrauch und Offenlegung zu schützen und sie vertraulich zu behandeln.

Wir informieren Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wie diese gesammelt und gespeichert werden.

Nachstehend finden Sie unsere Grundsätze zur Vertraulichkeit personenbezogener Daten und zum Schutz Ihrer Privatsphäre.

## 3. DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Wir bemühen uns, unsere Bedingungen für die Verarbeitung, Nutzung und Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten, die hierunter beschrieben werden, so klar wie möglich zu gestalten.

- Wir fragen nur nach den personenbezogenen Daten, die wir zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen.
- Wir geben Ihnen die Möglichkeit, die personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben, zu überprüfen, um sicherzustellen, dass alle Angaben korrekt sind und der Wahrheit entsprechen.

- Wir versichern Ihnen, dass Ihre personenbezogenen Daten stets gesichert und geschützt sind.
- Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten nur für die Zwecke, für die Sie uns diese anvertraut haben.
- Wir werden Ihre personenbezogenen Daten niemals verkaufen und sie nur in Dossiers weitergeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben und für den laufenden Fall erforderlich ist.
- Wir werden Sie informieren, wenn sich die Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten ändert und wir bleiben dafür verantwortlich.
- Sie müssen nur die personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde und/oder das laufende Verfahren erforderlich sind.
- Wir verwenden die personenbezogenen Daten, die Sie uns mitteilen:
  - um Ihre Fragen und Anträge zu beantworten;
  - um mit Ihnen zu kommunizieren;
  - zur Verarbeitung Ihres Dossiers mit den Anbietern oder den betroffenen Behörden;
  - um dem von Ihrem Dossier betroffenen Dritten (Sachverständiger, Richter, Anbieter, Gerichtsvollzieher) die notwendigen Informationen zu übermitteln.

#### 4. ANDERE MÖGLICHE VERWENDUNGSZWECKE IHRER DATEN

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch verwenden:

- Bei der Analyse, beim Eingreifen und bei der Lösung aller Streitigkeiten, Beschwerden und Anfechtungen;
- Um betrügerische Transaktionen zu erkennen und zu verhindern;
- Um unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

Wir verpflichten uns, Ihre personenbezogenen Daten niemals an Personen außerhalb des rechtlichen Rahmens Ihres Dossiers weiterzugeben, damit diese Stelle sie für ihre eigene Marketing- oder sonstigen Zwecke nutzen kann.

Wenn sich Ihre Kontaktdaten ändern, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir in Kontakt bleiben können.

#### 5. WEITERGABE AN DRITTE

Wir können bestimmte personenbezogene Daten (wie z. B. Ihre Kontaktinformationen und Informationen zu der Transaktion) an Dritte weitergeben, die uns helfen, betrügerische Transaktionen zu erkennen und zu verhindern.

Wir sind für die personenbezogenen Daten, die Sie uns mitteilen, verantwortlich und verlangen von Dritten, mit denen wir diese Daten teilen, dass sie das gleiche Schutzniveau anwenden, wie in dieser Datenschutzerklärung festgelegt.

Daher stellen wir sicher, dass die Unternehmen, mit denen wir möglicherweise zusammenarbeiten, über eigene Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre verfügen.

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten auch weitergeben, wenn wir dazu gesetzlich verpflichtet sind, z. B. aufgrund eines Gerichtsverfahrens, wie z. B. einer gerichtlichen Anordnung oder Vorladung, oder um einem nationalen, föderalen, provinziellen oder lokalen Gesetz zu entsprechen.

#### 6. ZEITLICHE BEGRENZUNG DER SPEICHERUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten nur so lange, wie dies zur Erreichung der in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecke erforderlich ist und für den gesetzlich vorgeschriebenen

Zeitraum.

## 7. RECHTE DER BETROFFENEN PERSONEN

Sie haben das Recht, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen, sie zu aktualisieren und zu ändern.

Obwohl die Ausübung eines dieser Rechte die Aufgabe des Ombudsdienstes für Telekommunikation behindern oder sogar unmöglich machen kann, können Sie:

- Der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke auch widersprechen;
- Uns auch auffordern, die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken;
- Uns auch auffordern, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen;
- Uns auch untersagen, Ihre personenbezogenen Daten an einen dritten Diensteanbieter weiterzugeben.

Wenn Sie Ihre Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten ausüben möchten, teilen Sie uns dies bitte unter der folgenden E-Mail-Adresse mit: [DPO@mediateurtelecom.be](mailto:DPO@mediateurtelecom.be)

## 8. HAFTUNG DES BESCHWERDEFÜHRERS

Obwohl der Ombudsdienst für Telekommunikation alle Anstrengungen zum Schutz Ihrer Privatsphäre unternimmt, ist ein wirksamer Schutz selbstverständlich erst möglich, wenn Sie selber ebenfalls die nötigen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Privatsphäre ergreifen.

Dies bedeutet, dass Sie dazu verpflichtet sind:

- vollständige, genaue, wahrheitsgemäße und nicht irreführende Angaben zu machen;
- die Vertraulichkeit der Daten von Betroffenen zu gewährleisten, so dass diese Daten nur Ihnen zugänglich bleiben;
- gültige und brauchbare Kontaktinformationen bereitstellen müssen, damit Sie innerhalb eines angemessenen Zeitraums und auf eine einigermaßen vertrauliche Weise kontaktiert werden können.

## 9. SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Der Ombudsdienst für Telekommunikation unternimmt alle erforderlichen Schritte, um den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Um sicherzustellen, dass Ihre Daten insbesondere vor unberechtigtem Zugriff, unrechtmäßiger Nutzung, Verlust oder unberechtigten Änderungen geschützt sind, verwenden die Dienste verschiedene Sicherheitstechniken und -verfahren. Sowohl auf physischer als auch auf elektronischer und organisatorischer Ebene wurden die erforderlichen Maßnahmen ergriffen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten.

So werden z. B. die von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten auf Servern gespeichert, auf die ausschließlich berechnete Mitarbeiter Zugriff haben. Diese Mitarbeiter wurden auf diese Datenschutzerklärung und alle anwendbaren internen Richtlinien, die zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten erlassen wurden, aufmerksam gemacht. Sie sind verpflichtet, die Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu wahren.

Über das Internet übermittelte sensible personenbezogene Daten werden zusätzlich durch Verschlüsselung gesichert, wie z. B. durch Verwendung des SSL-Protokolls (Secure Socket Layer).

Spezifische Informationen über die Maßnahmen, die zur Schutz der Sicherheit und Vertraulichkeit in einem bestimmten Dienst ergriffen wurden, werden gegebenenfalls in einer separaten

Datenschutzerklärung für diesen Dienst aufgenommen.

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich mit Ihrer Zustimmung oder unter den im Folgenden dargelegten Bedingungen an Dritte weitergegeben.

## 10. ÖFFENTLICHKEIT DER VERWALTUNG

Gemäß dem Gesetz vom 11. April 1994 über die Öffentlichkeit der Verwaltung sind die föderalen Verwaltungsbehörden verpflichtet, Zugang zu den in ihrem Besitz befindlichen Verwaltungsunterlagen zu gewähren. Dies bedeutet, dass jeder Bürger das Recht hat, Verwaltungsunterlagen einer föderalen Verwaltungsbehörde einzusehen und eine Kopie davon zu erhalten.

Für personenbezogenen Verwaltungsunterlagen (d. h. Dokumente, die eine Beurteilung oder ein Werturteil in Bezug auf eine benannte oder leicht identifizierbare natürliche Person oder eine Beschreibung eines Verhaltens enthalten, dessen Offenlegung dieser Person offensichtlich Schaden zufügen könnte) ist dieses Recht auf Öffentlichkeit jedoch nur anwendbar, wenn der Antragsteller ein persönliches, berechtigtes, aktuelles, unmittelbares und konkretes Interesse nachweisen kann.

Anträge auf Zugang zu solchen Verwaltungsunterlage können an die zuständige föderale Verwaltungsbehörde gerichtet werden, die in der Datenschutzerklärung des jeweiligen Projekts benannt wurde.

Diese Behörde kann den Antrag ablehnen, insbesondere wenn sie einer gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegt oder wenn sie der Ansicht ist, dass die Veröffentlichung der Verwaltungsunterlage die Privatsphäre der betroffenen Person beeinträchtigen würde, es sei denn, die betroffene Person hat ihre Zustimmung zur Einsichtnahme in das Dokument, zu Erläuterungen dazu oder zur Übermittlung einer Kopie gegeben.

### 10.1. Archiv

Informationen, die im Rahmen der Dienstleistungen verarbeitet werden, können nach einer gewissen Zeit auf Antrag der öffentlichen Behörde, zu der sie gehören, auch freiwillig im Archiv des Königreichs hinterlegt werden, wenn sie für die Verwaltung nicht mehr nützlich sind. Nach dieser Hinterlegung sind die Informationen im Prinzip öffentlich.

Auch in diesem Fall unterliegt der Zugriff zu den Archiven weiterhin den Rechtsvorschriften über die Öffentlichkeit der Verwaltung.

Der Zugriff kann also nämlich abgelehnt werden, wenn der Archivar des Königreichs der Auffassung ist, dass er einer gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegt oder wenn die Veröffentlichung der Verwaltungsunterlage die Privatsphäre der betroffenen Person beeinträchtigen würde, es sei denn, die betroffene Person hat ihre Zustimmung zur Einsichtnahme in das Dokument, zu Erläuterungen dazu oder zur Übermittlung einer Kopie gegeben.

Solche Archive können für unbegrenzte Zeit im Archiv des Königreichs registriert werden und dürfen nur mit Genehmigung der Behörde, die die Unterlagen übermittelt hat, vernichtet werden.

## 11. ANPASSUNGEN DER DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Diese Datenschutzerklärung wurde zuletzt im Dezember 2020 überarbeitet und aktualisiert.

Unsere Datenschutzerklärung wird in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal im Jahr, überarbeitet.

Nach jeder Anpassung wird auch das Datum, an dem dieses Dokument zuletzt aktualisiert wurde, geändert. Selbstverständlich werden alle neuen Fassungen der Datenschutzerklärung immer dem Gesetz über den Schutz des Privatlebens entsprechen.

Sollte die Datenschutzerklärung in nicht unerheblicher Weise angepasst werden, werden Sie, soweit möglich, darüber informiert. Zu diesem Zweck können wir eine Mitteilung auf der Website des Dienstes verwenden.

Jede Nutzung der Dienste unterliegt den Bestimmungen der zu diesem Zeitpunkt gültigen Fassung der Datenschutzerklärung.