

Datenschutz Schlichtungsverfahren

Datenschutzerklärung nach Art. 13, 14, 21 DS-GVO – Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. · Stand Oktober 2026

Wir als Verbraucherschlichtungsstelle respektieren und schützen Ihre Privatsphäre und beachten alle Vorschriften zum Datenschutz. Dies gilt unabhängig davon, ob Sie Antragsteller in einem Schlichtungsverfahren oder gesetzlicher bzw. rechtsgeschäftlicher Vertreter eines Antragstellers sind oder sich zunächst über unser Schlichtungsangebot informieren wollen.

Im Folgenden geben wir Ihnen einen Überblick darüber, welche personenbezogenen Daten wir erheben und was wir damit machen. Wir informieren Sie über Ihre Datenschutzrechte und erklären, an wen Sie sich bei Fragen wenden können. Bitte reichen Sie diese Datenschutzerklärung an Ihren Vertreter weiter, wenn Sie sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen, oder an die von Ihnen vertretene Person, wenn Sie als Vertreter auftreten.

Diese Datenschutzerklärung gilt für das Schlichtungsverfahren und für unsere Antragsanwendung unter system.ombudsstelle.com. Für den Besuch der Webseite ombudsstelle.com gilt die Datenschutzerklärung zur Webseite.

1. Wer sind wir?

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. (Ombudsstelle) ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Träger der Ombudsstelle ist der eingetragene Verein Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. mit Sitz in Berlin (Amtsgericht Berlin-Charlottenburg, VR 28454 B).

2. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Die verantwortliche Stelle ist:

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.
Leipziger Platz 9
10117 Berlin

Postanschrift:
Postfach 61 02 69
10924 Berlin

Telefon: +49 30 257 616 90
Telefax: +49 30 257 616 91

E-Mail: info@ombudsstelle.com

Wir ergreifen als verantwortliche Stelle alle gesetzlich erforderlichen Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen.

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle unter den oben genannten Kontaktdaten.

3. Für wen gilt diese Datenschutzerklärung?

Diese Datenschutzerklärung betrifft die Verarbeitung personenbezogener Daten von (möglichen) Antragstellern eines Schlichtungsverfahrens sowie deren gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertretern. Sie gilt ebenso für natürliche Personen, deren Daten uns im Zusammenhang mit einem Schlichtungsverfahren vom Antragsgegner oder von Dritten übermittelt werden (Art. 14 DS-GVO). Verarbeitung bedeutet, dass wir personenbezogene Daten erheben, speichern, nutzen, übermitteln oder löschen.

4. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir und aus welchen Quellen stammen sie?

Wir verarbeiten als Verbraucherschlichtungsstelle personenbezogene Daten, die wir im Vorfeld bzw. zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens von Ihnen oder Ihrem gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter erhalten – etwa über unser Online-Antragsformular, per Post, Telefax oder E-Mail. Darüber hinaus verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir vom Antragsgegner, d.h. dem von Ihrem Schlichtungsantrag betroffenen Unternehmen (z.B. einer Kapitalverwaltungsgesellschaft, Fondsgesellschaft oder Emittentin einer Vermögensanlage), oder von anderen Verbraucherschlichtungsstellen erhalten. Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung können wir nach § 15 Abs. 2 unserer Verfahrensordnung Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei vergleichbaren Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Im Einzelfall verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Handels- oder Vereinsregister, Medien) zulässigerweise beziehen, wenn diese für unsere Tätigkeit als Verbraucherschlichtungsstelle notwendig sind.

Es handelt sich hierbei um Ihre persönlichen Angaben (z.B. Vor- und Nachname, Adresse, Geburtsdatum, Telefon- und Telefaxnummer, E-Mail-Adresse) und die jeweils einzelfallbezogenen Angaben Ihrer Anfrage bzw. Ihres Schlichtungsantrags sowie die weiteren Daten, die uns im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zur Verfügung gestellt werden (z.B. Daten zu Ihrer Beteiligung an geschlossenen Investmentvermögen, geschlossenen Fonds oder Vermögensanlagen, Zeichnungsscheine, Beitrittserklärungen, Schriftwechsel mit dem Unternehmen, Daten über Ihre persönliche Situation und/oder finanzielle Lage).

Im Einzelfall kann es sein, dass wir besondere Kategorien personenbezogener Daten, bekannt als „sensible Daten“, verarbeiten, sofern wir diese von Ihnen zur Verfügung gestellt bekommen oder sie zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens notwendig sind. Dies gilt auch für Daten zu Kindern, sofern diese Antragsteller eines Schlichtungsverfahrens sind oder uns solche Daten zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zur Verfügung gestellt werden.

5. Welche Daten verarbeiten wir beim Aufruf unseres Online-Antragsformulars?

Das Online-Antragsformular und die digitale Fallbearbeitung werden unter system.ombudsstelle.com von der TPWD AG, Chausseestr. 13, 10115 Berlin, in unserem Auftrag betrieben und gehostet (Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DS-GVO). Bei jedem Aufruf verarbeitet das System automatisch Server-Logfiles: IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, aufgerufene Seite, Zugriffsstatus (HTTP-Status), übertragene Datenmenge, Browser und Betriebssystem. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-

GVO; unser berechtigtes Interesse liegt im sicheren und funktionsfähigen Betrieb der Anwendung. Die Logfiles werden gelöscht, sobald sie dafür nicht mehr erforderlich sind, in der Regel nach wenigen Wochen; eine längere Aufbewahrung erfolgt nur, soweit dies zur Aufklärung eines Sicherheitsvorfalls erforderlich ist.

Für die Funktion des Online-Antragsformulars sind technisch notwendige Sitzungs-Cookies erforderlich, die nach Ende der Sitzung gelöscht werden. Rechtsgrundlage ist § 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG; eine Einwilligung ist hierfür nicht erforderlich. Tracking-, Analyse- oder Drittanbieter-Cookies setzen wir nicht ein. Wenn Sie Cookies in Ihrem Browser deaktivieren, können Sie das Online-Antragsformular nicht nutzen; Sie können uns Ihren Antrag dann per Post, Fax oder E-Mail zuleiten.

6. Zu welchem Zweck verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten und auf welcher Rechtsgrundlage?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung der uns zugewiesenen Aufgaben als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle (Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO). Diese Aufgaben erfüllen wir nach Maßgabe unserer Verfahrensordnung, die vom Bundesamt für Justiz genehmigt wurde und ihre Grundlage in der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU) bzw. in den entsprechenden nationalen Vorschriften des § 14 UKlaG, des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) und der FinSV hat.

Die Verarbeitung erfolgt zur Vorbereitung bzw. zur Durchführung des mit Ihrem Schlichtungsantrag beantragten Schlichtungsverfahrens (Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO) und ist erforderlich, um die Bearbeitung Ihres Anliegens nach Maßgabe der unserem Schlichtungsverfahren zugrunde liegenden rechtlichen Bestimmungen zu gewährleisten. Hierzu gehört insbesondere die Weiterleitung Ihres Antrags an das betroffene Unternehmen (§ 15 Abs. 1 unserer Verfahrensordnung).

Soweit wir Daten zur Wahrung berechtigter Interessen verarbeiten (Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO), geschieht dies zur Gewährleistung der IT-Sicherheit, zur Erstellung anonymisierter Statistiken für den gesetzlich vorgeschriebenen Tätigkeitsbericht (§ 20 FinSV) sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Im Einzelfall kann sich dabei die Verarbeitung auch auf sogenannte „sensible Daten“ erstrecken, sofern Sie uns diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen zur Verfügung gestellt haben oder sie zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens notwendig sind (Art. 9 Abs. 2 lit. f DS-GVO).

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist im Übrigen auch dadurch gewährleistet, dass die Ombudspersonen und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle neben den Bestimmungen der DS-GVO und des BDSG nach § 10 unserer Verfahrensordnung und § 22 VSBG zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet sind.

7. Wer bekommt Ihre personenbezogenen Daten?

Zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens übermitteln wir Ihren Schlichtungsantrag, d.h. u.a. auch Ihre personenbezogenen Daten, an die unmittelbar am Schlichtungsverfahren beteiligten Personen. Dies sind in erster Linie die zuständigen Stellen des von Ihrem Schlichtungsantrag betroffenen Un-

ternehmens, d.h. der Antragsgegner, sowie Ihre gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter, wenn Sie sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen. Die Ombudspersonen erhalten die vollständige Verfahrensakte zur Entscheidung (§ 15 Abs. 1 unserer Verfahrensordnung).

Darüber hinaus sind wir verpflichtet, Ihren Schlichtungsantrag an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben, wenn wir selbst nicht zuständig sind (§ 20 unserer Verfahrensordnung). In diesem Fall leiten wir u.a. auch Ihre personenbezogenen Daten weiter und informieren Sie darüber. Auf Ihren Antrag leiten wir den Antrag an eine zuständige Streitbeilegungsstelle in einem anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums weiter, wenn das Unternehmen dort niedergelassen ist.

Soweit es zur Aufklärung des Sachverhalts erforderlich ist, können wir Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder vergleichbaren Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum einholen und dabei die hierfür notwendigen Daten übermitteln (§ 15 Abs. 2 unserer Verfahrensordnung).

Im Übrigen haben Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur die Ombudspersonen und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle. Für den Betrieb unserer IT-Systeme und unserer Website setzen wir Dienstleister ein (Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DS-GVO), die im Einzelfall Zugriff auf Ihre Daten haben können:

- TPWD AG, Chausseestr. 13, 10115 Berlin (Betrieb und Hosting der Falldatenbank und des Online-Antragsformulars unter system.ombudsstelle.com),
- minuskel screen partner GmbH, Am Friedrichshain 22, 10407 Berlin (Hosting der Website ombudsstelle.com und des E-Mail-Dienstes)

Diese sind ebenfalls der DS-GVO und dem BDSG verpflichtet und durch Vertrag zur Verarbeitung ausschließlich nach unseren Weisungen gebunden.

Im gesetzlich vorgeschriebenen Tätigkeitsbericht (§ 20 FinSV) veröffentlichen wir Statistiken und Fallbeispiele ausschließlich in anonymisierter Form, die keinen Rückschluss auf Ihre Person zulässt.

8. Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten, d.h. körperliche und elektronische Schlichtungsakten, so lange, wie dies zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens und zur Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten als Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich ist. Dabei orientieren wir uns an den für Gerichtsverfahren geltenden Aufbewahrungsfristen (Justizaktenaufbewahrungsgesetz – JAG bzw. Schriftgutaufbewahrungsverordnung – SchrAV).

9. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Die Einzelheiten Ihrer Datenschutzrechte regelt die DS-GVO. Hiernach können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen (Art. 15 DS-GVO), haben das Recht auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO), Löschung (Art. 17 DS-GVO), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO) sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO). Darüber hinaus steht Ihnen ein Widerspruchsrecht zu, sofern wir Ihre personenbezogenen Daten aufgrund von berechtigten Interessen verarbeiten (Art. 21 DS-GVO; siehe die gesonderte Information am Ende dieser Erklärung). Beim Auskunfts- und Löschungsrecht gelten die Einschränkungen der §§ 34, 35 BDSG. Die Geltendmachung dieser Rechte ist für Sie kostenlos.

Schließlich haben Sie das Recht zur Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG). Für uns zuständig ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Alt-Moabit 59–61, 10555 Berlin, mailbox@datenschutz-berlin.de.

10. Besteht für Sie eine Pflicht, uns Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen?

Zum Zweck der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist es notwendig, dass Sie uns die im Einzelfall erforderlichen personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen. Wir sind sonst nicht in der Lage, Ihrem Anliegen nachzukommen bzw. ein Schlichtungsverfahren nach Maßgabe unserer Verfahrensordnung durchzuführen, und müssen die Durchführung ablehnen, wenn Sie keinen ausreichenden Schlichtungsantrag stellen (§§ 12, 14, 16 unserer Verfahrensordnung).

11. Gibt es bei der Ombudsstelle eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall einschließlich Profiling?

Bei der Ombudsstelle bzw. im Schlichtungsverfahren erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall einschließlich Profiling gemäß Art. 22 DSGVO. Jeder Schlichtungsantrag wird von der Ombudsperson persönlich geprüft.

12. Kann diese Datenschutzerklärung geändert werden und wo finde ich sie?

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung bei rechtlichem und/oder praktischem Bedarf zu ändern. Bitte informieren Sie sich über die aktuelle Fassung auf unserer Website ombudsstelle.com in der Rubrik Datenschutz.

Stand: Oktober 2026

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 Ihrer personenbezogenen Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e DS-GVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) oder aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO (Datenverarbeitung auf Grundlage einer Interessenabwägung) beruht, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling.

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:

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Leipziger Platz 9

10117 Berlin

Telefon: +49 30 257 616 90

Telefax: +49 30 257 616 91

E-Mail: info@ombudsstelle.com