

# Datenschutz

Als Verbraucherschutzorganisation setzen wir uns für einen wirksamen Schutz personenbezogener Daten ein und gewährleisten beim Umgang mit Ihren Daten ein hohes Schutzniveau und Transparenz. Wir bitten Sie, diese Datenschutzerklärung sorgfältig durchzulesen. Diese Datenschutzhinweise betreffen den Umgang mit Daten, die wir über unsere Internetseite bzw. unsere Social Media von Ihnen erlangen (Näheres unter Punkt 1) und solche Daten, die wir anlässlich einer persönlichen, schriftlichen oder telefonischen Beratung von Ihnen erhalten (Näheres unter Punkt 2).

## **Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung:**

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Kirchenallee 22

20099 Hamburg

[www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)

[info@vzhh.de](mailto:info@vzhh.de)

Vorstand: Michael Knobloch

## **Externer Datenschutzbeauftragter:**

Dipl.-Kfm. Marc Althaus

DS EXTERN GmbH

Frapanweg 22

22589 Hamburg

Kontaktformular:

<https://www.dsextern.de/anfragen>

---

## **1. Internet**

Die Verbraucherzentrale schützt Ihre über diese Website zur Verfügung gestellten Daten. Wie wir das im Einzelnen umsetzen, können Sie bei den einzelnen Punkten lesen.

---

## **Sicherheit Ihrer persönlichen Daten**

Die Verbraucherzentrale Hamburg setzt technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um Ihre zur Verfügung gestellten persönlichen Daten vor Zugriff und Missbrauch durch unberechtigte Personen zu schützen. Wenn persönliche Daten übertragen werden, werden diese Daten durch die Verwendung einer Verschlüsselung, wie z.B. das TLS/SSL-Protokoll (Transport Layer Security/Secure Sockets Layer) geschützt. Diese Sicherungsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung und unter Berücksichtigung der jeweils maßgebenden Rechtsvorschriften laufend überarbeitet.

Unsere Internetseiten können Sie aufrufen, ohne zuvor Angaben über Ihre Person zu machen.

Bei Ihrem Besuch unserer Internetseiten speichern wir temporär automatisch Daten, die vom Internetprotokoll für Serverlogs vorgesehen werden. Es handelt sich dabei um folgende Daten:

- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- URL der von Ihnen angefragten Seite
- Ihre IP-Adresse
- Browsertyp/ -version
- Verwendetes Betriebssystem
- URL der zuvor besuchten Internetseite
- Marke, Typ und Modell des Geräts, mit dem Sie unsere Webseite besuchen

Die IP-Adresse kann Ihrer Person in der Regel nur mithilfe der Zugangsprovider und großem Aufwand in einem Rechtsverfahren zugeordnet werden. Diesen Schritt würden wir nur dann tätigen, wenn wir durch eine rechtliche Intervention Dritter dazu gezwungen würden oder Grund zu der Annahme hätten, dass Ihre Anfrage der Störung

oder Manipulation unserer Seite oder unseres Servers diene.

Für die Bearbeitung von kostenpflichtigen Downloads, Buch- und Broschüren- und Newsletterbestellungen sowie Anfragen per E-Mail und über Kontaktformulare auf unseren Internetseiten benötigen wir jedoch personenbezogene Daten.

Wir benötigen diese Informationen, um Ihnen technisch den Besuch der Webseite überhaupt zu ermöglichen, und Ihnen unsere Informationen auf die bestmögliche Weise zu präsentieren. Je nach benutztem Gerät (PC, mobil) nutzen wir unterschiedliche Darstellungsformen, wobei der Inhalt stets derselbe ist. Außerdem werten wir mit ihnen die Systemsicherheit und -stabilität aus, und benötigen die Daten zu weiteren administrativen Zwecken.

Sofern externe Dienstleister (zum Beispiel Webhoster) an diesen Prozessen beteiligt sind, werden Ihre Daten nur in dem jeweils erforderlichen Umfang an diese weitergegeben. Diese verarbeiten Ihre Daten ausschließlich in der EU. Die Weitergabe und Verarbeitung beruht auf den Auftragsdatenverarbeitungsverträgen, die wir gemäß Art. 28 DSGVO mit diesen Dienstleistern geschlossen haben.

Die Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f. der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Wir haben aus den oben genannten Gründen ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung Ihrer Daten. Wir nutzen sie nicht, um Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

---

## Cookies

Unsere Internetseiten verwenden Cookies nur da, wo es für den Betrieb der Webseite oder die Durchführung von Anfragen oder Verträgen unbedingt notwendig ist. Manche Funktionen auf unserer Webseite können Sie nur nutzen, wenn das Setzen von Cookies möglich ist. Diese Cookies werden nach einer jeweils definierten Zeit automatisch gelöscht, entweder am Ende der Browsersitzung (z.B. für den Warenkorb) oder aber spätestens nach einem Tag (Cookies zur Aufnahme Ihrer Daten für eine Spende).

Wenn Sie unseren **Shop** besuchen, um Broschüren, Bücher oder Musterbriefe zu erwerben, verwenden wir sogenannte **Session-IDs**, die es Ihnen ermöglichen, verschiedene Webseiten innerhalb unseres Angebots und den Warenkorb zu nutzen.

Session-ID-Cookies werden im Arbeitsspeicher Ihres Computers gespeichert und ermöglichen unserem System, Sie während einer Browser-Sitzung wiederzuerkennen. Es wird dabei eine zufällig erzeugte Identifikationsnummer angelegt, mittels der Ihre Bestellung in einem Warenkorb zusammengefügt wird. Wenn Sie die Sitzung beenden, den Browser schließen, oder eine andere Webseite im gleichen Tab aufrufen, werden die Session-ID und Ihr Warenkorb wieder gelöscht.

Wenn Sie an einer **Umfrage** von uns teilnehmen, wird ein **Cookie** gesetzt, damit Ihre Antworten bei Aufruf der nächsten Frage nicht gleich wieder gelöscht werden. Wir informieren Sie vor der Umfrage über das Setzen des Cookies. Sollten Sie den Cookie ablehnen, können Sie an der Umfrage nicht teilnehmen.

Grundlage der Verarbeitung Ihrer Daten durch Cookies sind Art. 6 Abs. 1 lit. b sowie f DSGVO. Sie ist für die Erfüllung eines Vertrages bzw. zur Vertragsanbahnung notwendig, oder aber zur Wahrung unserer berechtigten Interessen und derer Dritter erforderlich.

---

## **Analysedienste**

Unsere Website verwendet Matomo (früher: Piwik), dabei handelt es sich um einen sogenannten Webanalysedienst. Matomo verwendet sog. „Cookies“, das sind Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die unsererseits eine Analyse der Benutzung der Webseite ermöglichen. Zu diesem Zweck werden die durch den Cookie erzeugten Nutzungsinformationen (einschließlich Ihrer gekürzten IP-Adresse) an unseren Server übertragen und zu Nutzungsanalysezwecken gespeichert, was der Webseitenoptimierung unsererseits dient. Ihre IP-Adresse wird bei diesem Vorgang umgehend anonymisiert, so dass Sie als Nutzer für uns anonym bleiben. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Webseite werden nicht an Dritte weitergegeben. Sie können die Verwendung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern, es kann jedoch sein, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich nutzen können.

Wir benötigen die Verarbeitung Ihrer Daten, um eine bedarfsgerechte Gestaltung und Optimierung unserer Webseite sicherzustellen. Außerdem möchten wir die Nutzung unserer Webseite statistisch erfassen, und dadurch unser Angebot verbessern. Dies sind

berechtigte Interessen im Sinne von Art 6 Abs. 1 lit. F DSGVO.

Wenn Sie mit der Speicherung und Auswertung der Daten Ihres Besuchs nicht einverstanden sind, dann können Sie der Speicherung und Nutzung nachfolgend per Mausklick jederzeit widersprechen. In diesem Fall wird in Ihrem Browser ein sog. Opt-Out-Cookie abgelegt, was zur Folge hat, dass Matomo keinerlei Sitzungsdaten erhebt. Aber Achtung: Wenn Sie Ihre Cookies löschen, so hat dies zur Folge, dass auch das Opt-Out-Cookie gelöscht wird und ggf. von Ihnen erneut aktiviert werden muss.

Wenn Sie sich dagegen entscheiden möchten, nutzen Sie diesen [Link](#) (öffnet sich in einem neuen Fenster), um den Matomo-Deaktivierungs-Cookie in Ihrem Browser abzulegen.

Sollten Sie generell Cookies deaktiviert und „Do Not Track“ eingeschaltet haben, werden diese Einstellungen selbstverständlich ohne weiteren Widerspruch von unserem Trackingsystem respektiert.

---

## **Kontaktformulare**

Wir speichern Ihren Namen, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und ggf. Ihre Bankdaten sowie den Inhalt Ihrer Anfrage. Diese Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Wir benutzen sie ausschließlich, um Ihr jeweiliges Anliegen zu bearbeiten oder direkt mit Ihnen in Kontakt zu treten. Wenn Sie unser Kontaktformular nutzen, willigen Sie in die Verarbeitung unserer Daten ein.

Die Verarbeitung Ihrer Daten beruht auf Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, wenn Sie mit uns einen Beratungsvertrag schließen oder schließen möchten.

---

## **Checks, Rechner Musterbriefe und andere Online-Service mit Hilfe von Legal Techs**

Auf unserer Internetseite bieten wir Ihnen an verschiedenen Stellen Unterstützung durch sogenannte Legal-Tech-Anwendungen an, so zum Beispiel einen [Inkasso-Check](#) zum Prüfen von Inkassoschreiben, [Online-Services zum Erstellen einer Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung](#) sowie verschiedene

Musterbriefe, mit denen Sie individuelle Schreiben an Anbieter oder Behörden erstellen können, indem Sie online Fragebögen ausfüllen.

Zum Zeitpunkt des Aufrufs der Seiten, auf denen diese Angebote zur Verfügung gestellt werden, werden Ihre IP-Adresse sowie Datum und Uhrzeit des Aufrufs erhoben.

Darüber hinaus werden für die Dauer der Sitzung die persönlichen Daten verarbeitet, die Sie als Nutzer oder Nutzerin gegebenenfalls in die Fragebögen eingeben und die sich dann in Ihrem individuellen Schreiben, das Sie versenden können, wiederfinden. Diese Daten können – beispielsweise – Ihr Name und Ihre Adresse, Ihr Geburtsdatum, aber auch Kundennummern oder Vertragsnummern sein. Eine Auswertung der Daten zu Marketingzwecken findet nicht statt.

Um diese Anwendungen zur Verfügung stellen zu können, nutzen wir die Dienstleistungen der Firmen **Bryter GmbH**, Uhlandstraße 175, 10719 Berlin sowie **Codiac Knowledge Engineering GmbH**, Herrengraben 72, 20459 Hamburg (Inkasso-Check).

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die von Ihnen bei der Nutzung von Legal-Tech-Instrumenten gegebenenfalls in die Fragebögen eingegeben werden, ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Rechtsgrundlage für die vorübergehende Erhebung und Speicherung Ihrer weiteren Daten und der Logfiles ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die Sie gegebenenfalls in die Fragebögen der Legal-Tech-Instrumente eingeben, erfolgt je nachdem, welches Legal-Tech-Instrument Sie nutzen, zum Zwecke der Erstellung eines auf Ihren Fall zugeschnittenen Informations- und Hinweistextes oder zur Erstellung von individuellen Verfügungen bzw. Vollmachten, Schreiben an Anbieter oder Behörden, die Ihre individuellen Daten schon enthalten und von Ihnen nur noch hinterlegt oder versendet werden müssen. Hierin liegt auch unser berechtigtes Interesse an der Verarbeitung der Daten.

Die vorübergehende Speicherung der IP-Adresse durch das System ist notwendig, um eine Auslieferung der Website an Ihren Rechner zu ermöglichen. Hierfür muss die IP-Adresse für die Dauer der Sitzung gespeichert bleiben. Die Speicherung in Logfiles erfolgt, um die Funktionsfähigkeit der Website sicherzustellen. Zudem dienen uns die Daten zur Optimierung der Website und zur Sicherstellung der Sicherheit unserer

informationstechnischen Systeme. Eine Auswertung der Daten zu Marketingzwecken findet in diesem Zusammenhang nicht statt.

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zwecks ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind, also wenn die jeweilige Sitzung beendet ist. Die in den Logfiles gespeicherten Daten werden spätestens nach 30 Tagen gelöscht.

---

## Shop

Bevor Sie uns Ihre Bestellung senden, fragen wir Sie nach Ihrem Namen, Ihrer Postanschrift, Ihrer Telefonnummer und Ihrer E-Mail-Adresse. Sollten Sie per SEPA-Lastschrift zahlen wollen, benötigen wir natürlich auch Ihre Bankdaten. Diese Daten werden zur Abwicklung des Bestell- und Zahlungsverkehrs über unseren Provider automatisiert an uns weitergeleitet und in der Verbraucherzentrale sowie bei den Zahlungsdienstleistern nur zum Zwecke der Ausführung Ihres Auftrages verwendet.

Die Verarbeitung Ihrer Daten beruht hier auf Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO.

---

## Bezahlarten

Wir bieten Zahlungsmöglichkeiten über **PayPal** sowie per **Kreditkarte** über die Dienstleister ingenico und Concardis an.

Zahlungen über **Kreditkarte** werden in unserem Auftrag von der **Firma ingenico** als technischer Auftragsverarbeiter verarbeitet. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 28 DSGVO.

Im Bereich der Kreditkartenzahlung arbeiten wir zusammen mit der **Concardis GmbH** (Concardis), Helfmann Park 7, D-65760 Eschborn, vertreten durch ihre Geschäftsführer Mark Freese, Jens Mahlke und Luca Zanotti. In diesem Rahmen werden neben Kaufbetrag und Datum auch Kartendaten an das oben genannte Unternehmen übermittelt. Sämtliche Zahlungsdaten sowie Daten zu eventuell auftretenden Rückbelastungen werden nur solange gespeichert, wie sie für die Zahlungsabwicklung (einschließlich der Bearbeitung von möglichen Rücklastschriften und dem Forderungseinzug) und zur Missbrauchsbekämpfung benötigt werden. In der

Regel werden die Daten spätestens 13 Monaten nach ihrer Erhebung gelöscht. Darüber hinaus kann eine weitere Speicherung erfolgen, sofern und solange dies zur Einhaltung einer gesetzlichen Aufbewahrungsfrist oder zur Verfolgung eines konkreten Missbrauchsfalls erforderlich ist. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 f) Datenschutz-Grundverordnung. Sie können Auskunft und ggf. Berichtigung oder Löschung sowie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen und/oder ggf. der Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen. Bei Fragen zur Datenverarbeitung durch Concardis oder zur Geltendmachung Ihrer vorgenannten Rechte können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten wenden, den Sie unter der angegebenen Adresse oder per E-Mail unter [datenschutzbeauftragter@concardis.com](mailto:datenschutzbeauftragter@concardis.com) erreichen. Des Weiteren haben Sie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde (in Deutschland bei den Landesdatenschutzbeauftragten) zu beschweren. Wir weisen darauf hin, dass die Bereitstellung der Zahlungsdaten weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben ist. Wenn Sie Ihre Zahlungsdaten nicht bereitstellen wollen, können Sie ein anderes Zahlungsverfahren verwenden.

Bei Zahlungen über den **Zahlungsdienstleister PayPal** werden Sie auf dessen Seite weitergeleitet und es gelten die Bedingungen des Anbieters. Die [Datenschutzhinweise von PayPal](#) haben wir hier für Sie verlinkt.

---

## Spenden

Auf unserer Internetseite bieten wir Nutzern die Möglichkeit, online Spenden vorzunehmen. Nimmt ein Nutzer diese Möglichkeit wahr, werden die in das zugehörige Formular eingegebenen Daten an uns übermittelt und gespeichert. Das Formular wird von der Bank für Sozialwirtschaft AG („BFS“) bereitgestellt. Die eingegebenen Daten werden zur Ausführung des Spendenauftrags daher unmittelbar mit einer verschlüsselten SSL-Verbindung an die der BFS sowie die von der BFS zur Bereitstellung des Formulars eingesetzten technischen Dienstleister weitergegeben. Eine Weitergabe der Daten an sonstige Dritte findet nicht statt. Folgende Daten werden mit dem Formular erhoben:

Vollständiger Name (Nachname, Vorname) mit Anrede (optional Titel und Firmenbezeichnung); Anschrift (Straße, Hausnummer, Ort, Postleitzahl, Land); E-Mail-

Adresse; Bankdaten (IBAN); Spendendaten (Spendenempfänger, Betrag, Spenden-/Verwendungszweck, Spendenquittung gewünscht); zusätzlich bei Spenden über SEPA: Bankdaten (IBAN).

Wird eine Spendenquittung gewünscht, verarbeiten wir die Daten, um eine entsprechende Spendenquittung auszustellen und zuzusenden.

Die erhobenen Daten sind zur Aus- und Durchführung des Spendenauftrags erforderlich. Die E-Mail-Adresse des Nutzers wird benötigt, um den Eingang des Spendenauftrags zu bestätigen. Für weitere Zwecke werden die Daten nicht verwendet. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Im Zeitpunkt der Absendung des Formulars wird zudem die IP-Adresse des Nutzers gespeichert. Die IP-Adresse verwenden wir, um einen Missbrauch des Spendenformulars zu verhindern. Die IP-Adresse wird zum Zweck der Betrugsprävention genutzt und um unberechtigte Transaktionen zum Schaden Dritter zu verhindern. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der IP-Adresse ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind. Bei den Bankdaten ist dies unmittelbar nach Einzug des Spendenbetrags der Fall. Die Adressdaten werden nach ggf. gewünschter Erstellung und Zusendung einer Spendenquittung wie alle weiteren eingegeben Daten im Rahmen steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten gespeichert, dabei jedoch für jegliche andere Verwendung gesperrt. Die während des Absendevorgangs zusätzlich erhobene IP-Adresse wird spätestens nach einer Frist von sieben Tagen gelöscht.

Der Nutzer hat jederzeit die Möglichkeit, der Verarbeitung der Daten zu widersprechen. Es ist allerdings zu beachten, dass bei einem Widerspruch der Spendenauftrag nicht mehr wie gewünscht ausgeführt werden kann.

---

## **Newsletter**

Wenn Sie einen unserer Newsletter bestellen, haben Sie ausdrücklich gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO in die Verarbeitung bzw. Speicherung Ihrer Daten bei uns auf dem Server

eingewilligt. Wir speichern Ihre E-Mail-Adresse, den oder die abonnierten Newsletter, ob es sich um eine An- bzw. Abmeldung handelt sowie Datum und Zeit Ihrer Aktion. All diese Daten behandeln wir vertraulich und geben sie nicht an Dritte weiter. Wir nutzen Ihre Daten ausschließlich zum Versand von Newslettern. Zur Verbesserung unseres Angebots werten wir diese Daten anonymisiert aus.

Eine Abmeldung ist jederzeit möglich, Ihre Einwilligung können Sie jederzeit für alle oder einzelne Newsletter über den Link am Ende unseres Newsletters oder mit einer Mail an [newsletter@vzhh.de](mailto:newsletter@vzhh.de) widerrufen.

---

## **Social Media**

Wir sind mit unserem gemeinnützigen Verein auf den folgenden sozialen Netzwerken und Plattformen präsent:

- [www.facebook.com/verbraucherzentrale.hamburg](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.hamburg)
- [www.instagram.com/verbraucherzentrale.hamburg](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.hamburg)
- [www.twitter.com/vzhamburg](https://www.twitter.com/vzhamburg)
- [www.youtube.com](https://www.youtube.com)

Über diese Online-Präsenzen möchten wir Sie und andere dort aktive Nutzer informieren und uns mit Ihnen und anderen austauschen. Wenn Sie diese Seiten besuchen, werden Ihre persönlichen Daten an Facebook, Twitter bzw. Youtube übermittelt. Diese verarbeiten die Daten und erheben auch noch weitere Daten von Ihnen. Auf die Art und den Umfang der Daten, die die Anbieter dieser Social-Media-Kanäle erheben, haben wir keinen Einfluss.

Die Server von Meta (Facebook, Instagram), Twitter bzw. Youtube stehen außerhalb der Europäischen Union und unter anderem in den USA, wo nicht das gleiche Datenschutzniveau wie in Deutschland bzw. in der EU besteht. Im Hinblick auf US-Anbieter, die unter dem Privacy-Shield zertifiziert sind, gilt jedoch, dass diese sich verpflichtet haben, die Datenschutzstandards der EU einzuhalten.

Ihre auf unseren Social-Media-Kanälen gesammelten Daten werden im Regelfall von den Anbietern für Marktforschungs- und Werbezwecke verarbeitet. Anhand sogenannter

Nutzungsprofile werden beispielsweise Werbeanzeigen innerhalb und außerhalb der Plattformen geschaltet, die Ihren Interessen entsprechen sollen. Hierfür werden normalerweise Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert, die Ihr Nutzungsverhalten und Ihre Interessen dokumentieren.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage unserer berechtigten Interessen an einer effektiven Information Ihrerseits und der Kommunikation mit Ihnen gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO. Falls Sie als Nutzer von den jeweiligen Anbietern der oben genannten Plattformen um eine Einwilligung in die vorbeschriebene Datenverarbeitung gebeten werden, ist die Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. a., Art. 7 DSGVO.

Detailliertere Informationen zu Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten durch die jeweiligen sozialen Netzwerke sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre finden Sie in den nachfolgend verlinkten Angaben der Anbieter. Wenn Sie eine Auskunft wünschen oder Ihre Nutzerrechte geltend machen möchten, wenden Sie sich am besten direkt an die Anbieter der sozialen Netzwerke und Plattformen. Nur die Betreiber haben jeweils Zugriff auf die Daten der Nutzer und können entsprechende Maßnahmen ergreifen und Auskünfte geben.

### **Meta (Facebook, Instagram)**

(Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland)

- Facebook-Seiten auf Grundlage einer [Vereinbarung über gemeinsame Verarbeitung personenbezogener Daten](#)
- Datenschutzerklärung: <https://www.facebook.com/about/privacy/>
- Opt-Out: <https://www.facebook.com/settings?tab=ads> und <http://www.youronlinechoices.com>
- Privacy Shield: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>

Meta stellt uns als Betreiber einer Facebook- bzw. Instagram-Seite Nutzerdaten in Form statistischer Kennzahlen zur Verfügung (u. a. Zahl der Seitenaufrufe, Beitragsreichweite sowie Interaktionen einzelner Nutzerinnen und Nutzer, etwa in Form von Kommentaren). Dies geschieht unabhängig davon, ob wir diese Daten anfordern oder

aktiv nutzen. Welche Daten Meta konkret über unsere Seiten einsammelt und wie das Unternehmen diese verarbeitet, wissen wir leider nicht. Ebenso wenig wissen wir, wie lange die Daten gespeichert werden.

### **Twitter**

(Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA)

- Datenschutzerklärung: <https://twitter.com/de/privacy>
- Opt-Out: <https://twitter.com/personalization>

### **Google und YouTube**

(Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)

- Datenschutzerklärung: <https://policies.google.com/privacy>
- Opt-Out: <https://adssettings.google.com/authenticated>
- Privacy Shield:  
<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>

**Social Plugins:** Wir nutzen auf unserer Internetseite keine Social Plugins zu sozialen Netzwerken wie Facebook, Youtube oder Twitter, denn diese sogenannten Social Plugins beinhalten bereits den Code des jeweiligen externen Netzwerks. Wir verwenden lediglich einfache Verlinkungen, die, wenn sie nicht angeklickt werden, keinerlei Daten weiterleiten oder sammeln.

---

## **2. Daten aus der Beratung**

Um Sie umfassend beraten zu können, benötigt die Verbraucherzentrale persönliche Daten von Ihnen. Welche Daten wir erheben und was damit geschieht, erläutern wir hier.

---

### **Umgang mit Ihren Daten aus der Beratung**

In unseren Beratungsstellen, am Telefon und im Internet beraten wir Sie zu rechtlichen und wirtschaftlichen Themen des privaten Haushalts. Darüber hinaus sammeln wir Informationen zu verbraucherrelevanten Themen und führen Marktuntersuchungen durch, um Missstände frühzeitig zu erkennen. Damit wir unsere Aufgaben in Ihrem Sinne wahrnehmen können, benötigen wir häufig auch personenbezogene Angaben. Welche Daten wir dabei – neben allgemeinen Kontaktdaten (Name, Anschrift, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Rückfragen) – im Einzelnen erfassen, richtet sich nach den konkreten Umständen des Einzelfalls und nach dem Beratungsgegenstand.

Sofern die Beratungen kostenpflichtig sind, erheben und verarbeiten wir zudem die zur Abrechnung erforderlichen Daten (insbesondere Beratungsentgelt, Zahlungseingänge, Bankverbindung). Die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten richtet sich für die Erfüllung von Verträgen oder vorvertraglichen Maßnahmen mit Ihnen nach Art. 6 Abs. 1 lit b der DSGVO.

Sofern wir Ihre Daten für einen anderen Zweck verwenden möchten, als sie erhoben wurden, werden wir Sie vorher um Ihre Einwilligung bitten.

Wir nutzen die bei der Beratung erhobenen Daten in pseudonymisierter Form, um unsere Beratungsangebote den sich ändernden Verbraucherbedürfnissen anzupassen, strukturelle Probleme zu erkennen und sichtbar zu machen. Dabei arbeiten wir mit anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) zusammen, die ebenfalls ein hohes Datenschutzniveau gewährleisten. Die Weitergabe von Angaben erfolgt dabei grundsätzlich ohne Namen, Anschriften, Telefonnummern und E-Mail-Adressen. In bestimmten Fällen ist es sinnvoll, Unterlagen an eine Aufsichtsbehörde weiterzugeben. In solchen Fällen tragen wir Sorge dafür, dass die Unterlagen so geschwärzt und anonymisiert werden, dass Dritte diese Unterlagen nicht auf die konkrete Person zurückführen können. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung in diesen Fällen richtet sich nach Art 6 Abs. 1 lit f DSGVO. Sofern im Einzelfall die Weitergabe von personenbezogenen Daten erforderlich sein sollte, bitten wir Sie zuvor um Ihre ausdrückliche Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

---

## **Elektronische Verbraucherakte**

In unserer elektronischen Verbraucherakte speichern wir Daten, die für Ihre Beratung durch uns erforderlich sind, und gegebenenfalls darüber hinaus mit Ihrer Einwilligung weitere Daten bzw. Unterlagen. Wir verwenden die erhobenen Daten, um Sie in Ihrem Anliegen zu beraten.

Über ein sogenanntes Transferportal können Sie uns Dokumente für Ihre Beratung online bereitstellen; ebenso kann die Verbraucherzentrale Ihnen auf diesem Wege Dokumente zukommen lassen. Wir nutzen Ihre E-Mail-Adresse, um Ihnen die Login-Daten für das Portal zu übermitteln.

Die von Ihnen hochgeladenen Dokumente sind nach dem Transfer in das interne System der Verbraucherzentrale Hamburg für Sie im Portal nicht mehr aufrufbar. Von uns bereitgestellte Dokumente können Sie über das Portal herunterladen. Diese Funktion steht Ihnen noch 21 Tage nach der Beratung zur Verfügung; anschließend werden die Unterlagen aus dem Portal gelöscht und ein Log-In ist nicht mehr möglich.

Ihre Daten werden gelöscht, sobald der Beratungsvertrag erfüllt wurde, und sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Für den Fall, dass Sie uns Ihre Einwilligung dazu erteilt haben, werden Ihre Daten länger bei uns gespeichert.

Das Portal sowie die elektronische Verbraucherakte werden von unserem Dachverband, dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., betrieben.

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei für die Vertragserfüllung erforderlichen Daten, und Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO in den Fällen, in denen Sie uns Ihre Einwilligung für eine Verarbeitung erteilt haben.

---

## **Beratungstermine online mittels Terminland buchen**

Sie können bei der Verbraucherzentrale Hamburg einen Termin für eine Beratung über das Online-Tool Terminland vereinbaren. Sämtliche erhobenen Daten und Ihre Angaben zum Beratungsgegenstand werden nur zum Zwecke der Termin- und Vertragsabwicklung gespeichert.

Zu den erhobenen Daten gehören (Pflichtangaben):

- Vor- und Nachname,
- Adresse,
- Telefonnummern und
- E-Mail-Adressen.

Gegebenenfalls können Sie freiwillig auch Daten zu Anbietern oder betroffenen Verträgen und weitere erforderliche Informationen zu Ihrem Anliegen in einem freien Textfeld angeben.

Rechtsgrundlage bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich sind, ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Dies gilt auch für Verarbeitungsvorgänge, die zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sind (wie hier die Terminvereinbarung im Vorfeld der Beratung). Die Terminvergabe wird von Terminland im Rahmen einer Auftragsverarbeitung umgesetzt. Terminland ist ein Angebot der Firma **Schulz & Löw Consulting GmbH, Wiesbaden**. Der Terminplaner läuft über eine SSL-Verschlüsselung und Ihre Daten werden so sicher über das Internet übertragen. Sie können die Datenschutzbestimmungen über die [Website von Terminland](#) einsehen.

Ihre IP-Adresse wird für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen gespeichert, um Missbrauch zu verhindern. Die Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

---

## **Beratung per Videochat mit Software Jitsi**

Die Verbraucherzentrale Hamburg erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten für die Durchführung der Beratung per Videochat (einschließlich Folgeberatungen) und deren Abrechnung, die Qualitätssicherung, die interne Arbeitsorganisation und Ressourcenplanung. Wir nutzen hierfür die Open-Source-Software von Jitsi.

Für die Durchführung der Beratung erheben wir Ihren Namen, Ihre Anschrift und E-Mail-Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihr Passwort sowie die Schilderung Ihres Anliegens. Im Zeitpunkt der Registrierung werden zudem Ihre IP-Adresse sowie Datum und Uhrzeit Ihres Einloggens in den virtuellen Beratungsraum gespeichert.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten für unsere Beratung per Videochat ergibt sich aus Art. 6 Abs. 1, lit. b DSGVO. Die Verarbeitung der IP-Adresse ist für die Übermittlung notwendig. Eine Übertragung wäre ohne diese Datennutzung nicht möglich.

Wir verwenden die erhobenen Daten, um Ihre Anfrage elektronisch zu bestätigen, sie auszuführen und den Bezahlvorgang zu prüfen. Im Fall eines Vertrags über Beratung ist die Speicherung Ihrer Daten zunächst zu seiner Durchführung erforderlich. Auch nach Beendigung des Vertrags können vertragliche oder gesetzliche Verpflichtungen einer Löschung der personenbezogenen Daten des Vertragspartners entgegenstehen. Wir unterliegen handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen, zudem sind gesetzliche Verjährungsfristen zu beachten.

Die übrigen Daten werden gespeichert, solange dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist, bzw. gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen. Nach Beendigung der Videoberatung wird die IP-Adresse unverzüglich gelöscht.

Es erfolgt außerhalb der Verarbeitung zu Zwecken der Vertragserfüllung keine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte.

Sie können der Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten oder der Weitergabe an eine andere Verbraucherzentrale zwecks Beratung jederzeit widersprechen. In einem solchen Fall kann die Kommunikation nicht fortgeführt werden bzw. eine Beratung nicht erfolgen. Die Daten werden dann vorbehaltlich der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten umgehend gelöscht.

Haben Sie uns für die Weitergabe Ihrer Daten eine Einwilligung erteilt, haben Sie das Recht, Ihre Erklärung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Den Widerspruch bzw. den Widerruf der Einwilligungserklärung können Sie an die zentrale Adresse [info@vzhh.de](mailto:info@vzhh.de) richten.

---

## **Speicherdauer**

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, sobald sie für die Zwecke der Erhebung bzw. Erfüllung unserer Aufgaben nicht mehr notwendig sind.

---

### 3. Daten aus Vorträgen

Die Verbraucherzentrale führt jedes Jahr zahlreiche Vorträge zu Verbraucherschutzthemen durch. Diese finden entweder vor Ort in der Beratungsstelle statt, in den Räumlichkeiten von Kooperationspartnern oder in einem Online-Vortragsraum.

---

#### Webinar-Software Edudip

Für unsere Online-Vorträge nutzen wir die **Webinar-Software der Firma edudip GmbH** mit Sitz in der Jülicher Straße 306 in 52070 Aachen. Die Software ist browserbasiert und ohne vorherige Installation sofort einsatzbereit. Die Server stehen in Deutschland und sind unter anderem nach ISO 27001 für die Informations- und Datensicherheit zertifiziert.

Zur Anmeldung bei einem unserer Online-Vorträge erheben wir Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre E-Mail-Adresse und zu statistischen Zwecken auch Ihr Geschlecht sowie bei kostenpflichtigen Angeboten Ihre Zahlungsdaten. Zum Zeitpunkt der Registrierung speichern wir zudem Ihre IP-Adresse und den genauen Zeitpunkt (Datum / Uhrzeit), an dem Sie den Online-Vortragsraum betreten.

Die edudip GmbH verarbeitet Daten von Veranstaltungsteilnehmenden in unserem Auftrag, weshalb wir mit der Firma einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen haben. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung im Rahmen der Nutzung der edudip Webinar-Software finden Sie in den [Datenschutzinformationen der edudip GmbH](#). Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, die Daten müssen wegen der Erfüllung des Teilnahmevertrages an der Veranstaltung erhoben werden.

Sie können bei der Anmeldung für eine Veranstaltung auch einen Fantasienamen (Pseudonym) angeben, wenn Sie lieber unerkannt bleiben möchten. Ihren User-Namen können auf jeden Fall nur die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Hamburg sehen, die anderen Teilnehmenden aber nicht.

Sie haben im Online-Vortragsraum die Möglichkeit, sich über den Chat aktiv mit Ideen, Fragen und Anregungen in die Veranstaltung einzubringen. Ihre Beiträge werden unter Angabe des von Ihnen eingangs angegebenen Namens angezeigt, allerdings nur für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Hamburg. Für andere Veranstaltungsteilnehmende bleiben Ihre Chat-Nachrichten unsichtbar.

Ihre Daten werden vorbehaltlich der gesetzlichen Aufbewahrungsvorschriften wieder gelöscht, sobald sie für die Durchführung und Abrechnung des Online-Vortrags nicht mehr benötigt werden.

Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit widersprechen – am besten mit einer Mail an [webinar@vzhh.de](mailto:webinar@vzhh.de). Sollte dies vor Ablauf des Webinars geschehen, können Sie an dem Online-Vortrag jedoch nicht teilnehmen.

---

## **4. Presse**

Ob Radio, Fernsehen oder Print, ob Online-Portal oder Blog – täglich erhalten wir Anfragen von Medienvertretern, die auf diesem Wege persönliche Daten an uns weitergeben, um Auskunft von uns zu erhalten oder mit in uns in Kontakt zu bleiben.

---

### **Anfragen von Medienvertretern**

Wenn Sie eine Anfrage zur Veröffentlichung an uns richten, verarbeiten wir Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Medium sowie die Schilderung Ihres Anliegens, um die Kommunikation mit dem richtigen Ansprechpartner in unserem Hause zu ermöglichen. Wir erfassen anonymisiert den Kontakt, und löschen Ihre Daten sofort, wenn es für den Zweck Ihrer Anfrage nicht erforderlich ist, weiterhin im Kontakt zu bleiben.

---

### **Aufnahme in den Presseverteiler**

Wenn Sie in unseren Presseverteiler aufgenommen werden, haben Sie ausdrücklich gemäß Art. 6 Abs. 1 lit a DSGVO in die Verarbeitung bzw. Speicherung Ihrer

personenbezogenen Daten, insbesondere Ihrer E-Mail-Adresse und der von Ihnen gewählten Themen auf dem Server eingewilligt. Wir nutzen diese Daten ausschließlich zum Versand von Presseinformationen.

Für den Fall, dass Sie aus dem Presseverteiler entfernt werden möchten, können Sie uns jederzeit eine E-Mail mit Ihrem Abmeldewunsch an [presse@vzh.de](mailto:presse@vzh.de) senden.

---

## **5. Daten aus Bewerbungsverfahren**

In einem laufenden Bewerbungsprozess verarbeiten wir Ihre Daten zu Ihrer Identifizierung, zur Kontaktaufnahme mit Ihnen und zur Bewerberauswahl nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Wir löschen Ihre Bewerbung und die dazu erhobenen Daten sechs Monate nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens im Einklang mit dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG).

---

## **6. Ihre Rechte als betroffene Person**

Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen viele Rechte als betroffene Person zu. Ihre unterschiedlichen Rechte haben wir übersichtlich für Sie aufgelistet. Jede betroffene Person hat ein:

---

### **Recht auf Auskunft**

Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen (Art. 15 DSGVO).

---

## **Recht auf Berichtigung**

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

---

## **Recht auf Löschung**

Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist (Art. 17 DSGVO).

---

## **Recht auf Einschränkung der Bearbeitung**

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben (Art. 18 DSGVO).

---

## **Recht auf Übermittlung ihrer Daten**

Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und ggf. maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen (Art. 20 DSGVO).

---

## **Recht auf Widerruf**

Sie haben das Recht, Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO).

---

## **Recht auf Beschwerde**

Sie haben das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder unseres Vereinssitzes wenden (Art. 77 DSGVO). Eine Übersicht der Kontaktdaten finden Sie auf der Website des Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationssicherheit.

---

## **6. Widerspruchsrecht**

Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Möchten Sie von Ihrem Widerrufs- oder Widerspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine E-Mail an [info@vzhh.de](mailto:info@vzhh.de).

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/datenschutz>