



## Datenschutzbestimmungen

### Datenschutzerklärung für Ersatz-Pilot

Ersatz-Pilot legt hohen Wert auf den Datenschutz im Allgemeinen und den Schutz personenbezogener Daten im Besonderen. Selbstverständlich beachten wir die Vorschriften der anwendbaren Datenschutzgesetze. Demgemäß erheben und verarbeiten wir personenbezogene Daten der Nutzer unserer Seite und unserer Kunden nur in dem in dieser Datenschutzerklärung dargelegten Umfang. Mit dieser Erklärung unterrichten wir Sie über die datenschutzrelevanten Aspekte unserer Tätigkeit sowie über die Maßnahmen, die wir einsetzen, um ein hohes Datenschutzniveau zu gewährleisten.

### 1. Art und Umfang der Erhebung und Verarbeitung persönlicher Daten

#### 1.1. Nutzungsprofile

Bestimmte Dienste von Ersatz-Pilot können Besucher unserer Webseite ohne gesonderte Angabe persönlicher Daten nutzen. Allerdings erstellen wir ein sogenanntes Nutzungsprofil, wenn Sie unsere Webseite besuchen. Danach erheben und speichern wir in anonymisierter Form Daten zu Marketing- und Optimierungszwecken. Dies betrifft zum Beispiel Daten zu der Webseite, von der aus Sie zu Ersatz-Pilot gelangt sind, den Namen Ihres Internet-Service-Providers, welche Webseiten Sie innerhalb von Ersatz-Pilot besucht haben sowie Datum und Dauer Ihres Besuchs. Aus diesen bereits anonymisierten Daten werden, ggf. unter einem Pseudonym, Nutzungsprofile erstellt. Wir erhalten danach Nutzungsdaten, diese jedoch in anonymisierter bzw. pseudonymisierter Form. Konkret heißt das, dass wir niemals wissen, welches Nutzungsverhalten Sie bevorzugen, sondern nur, dass es irgendeinen Nutzer gibt, der ein solches Nutzungsverhalten hat.

Der Datensammlung- und Speicherung nach diesem Abschnitt können Sie im Übrigen jederzeit widersprechen. Besuchen Sie Ersatz-Pilot zum ersten Mal, senden wir ein Cookie an Ihren Computer. Dieser dient lediglich dazu, Ihren Browser zu identifizieren. Wir setzen Cookies ein, um die Qualität von Ersatz-Pilot zu steigern, indem wir Nutzervorlieben speichern sowie das Nutzerverhalten, insbesondere dessen Suchmethodik, analysieren.

Daneben verwenden wir Cookies, um die Benutzerfreundlichkeit unserer Seite dahingehend zu verbessern, dass Sie die Ergebnisse einer abgebrochenen Sitzung noch zehn Tagen nach Verlassen der Seite angezeigt bekommen können. Die meisten Browser sind so voreingestellt, dass sie Cookies annehmen. Sie können Ihren Browser jedoch auch so einstellen, dass er alle Cookies ablehnt oder anzeigt, wenn ein Cookie gesendet wird. Eine Ablehnung von Cookies kann allerdings dazu führen, dass Funktionen von Ersatz-Pilot nicht richtig funktionieren.



Wenn Sie die Webseite von Ersatz-Pilot nutzen, zeichnen unsere Server automatisch Daten auf, die Ihr Browser verschickt, wenn Sie eine Webseite besuchen. Diese Server-Logdateien können Ihre Webanfrage, die IP-Adresse, den Browsertyp, die Browsersprache, Datum und Uhrzeit Ihrer Anfrage und ein oder mehrere Cookies enthalten, die Ihren Browser eindeutig identifizieren.

Ersatz-Pilot kann Links in einem Format einrichten, das Ersatz-Pilot erkennen lässt, ob diese Links genutzt wurden. Wir nutzen diese Daten, um die Qualität von Ersatz-Pilot sowie personalisierte Inhalte und ggf. Werbung auf Ersatz-Pilot zu verbessern. Ersatz-Pilot hat keinen Einfluss auf Links, die von Ersatz-Pilot ausgehen. Webseiten der Partner von Ersatz-Pilot legen möglicherweise eigene Cookies oder sonstige Dateien auf Ihrem Computer ab, erheben Daten oder fordern personenbezogene Daten von Ihnen an. Ersatz-Pilot verarbeitet personenbezogene Daten nur für die Zwecke, für die sie erhoben wurden.

Die Erhebung Ihrer Daten dient uns dazu, unsere Internetdienste mit hoher Nutzerfreundlichkeit, Effizienz und Sicherheit anzubieten. Wir verwenden die erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten zur Durchführung der von Ihnen mit uns geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen (vgl. auch unsere AGB). Ansonsten bezweckt unsere Datenverarbeitung allgemein die Verbesserung von Ersatz-Pilot sowie deren Sicherheit, wobei allerdings keine personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Diese Verarbeitung erfolgt anonym oder in pseudonymisierter Form.

## **1.2. Personenbezogene Daten**

### **a. Erhebung**

Wenn Sie sich bei Ersatz-Pilot als Fluggast anmelden oder um eine Entschädigungsvereinbarung bitten, fordern wir Sie zusätzlich zu den oben genannten Daten dazu auf, personenbezogene Daten anzugeben.

Der Begriff der personenbezogenen Daten ist im Bundesdatenschutzgesetz definiert. Danach sind dies Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person. Personenbezogene Daten sind dementsprechend Bestandsdaten wie beispielsweise Name und Adresse sowie Flugdaten wie beispielsweise Flugnummer, -datum und -uhrzeit. Um unsere Zahlungspflichten bei Forderungskäufen und anderweitig zu erfüllen, benötigen wir zudem Ihre Kontodaten, die wir auf sicheren Servern verschlüsselt speichern. Wir ermöglichen Ihnen, Ihre personenbezogenen Daten online oder per E-Mail ([info@ersatz-pilot.de](mailto:info@ersatz-pilot.de)) anzupassen bzw. ändern zu lassen. Auf Ihre Anfrage an [info@ersatz-pilot.de](mailto:info@ersatz-pilot.de) teilen wir Ihnen mit, welche Daten über Sie bei Ersatz-Pilot gespeichert wurden. Wenn wir vorschlagen, personenbezogene Daten für andere Zwecke zu verwenden als unter „Verarbeitung und sonstige Nutzung der Daten“ beschrieben, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, dies zu verweigern. Insgesamt gilt: Ohne Ihre Einwilligung erheben und verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht für andere Zwecke als in dieser Datenschutzerklärung beschrieben.



Konkret erfragen wir von Antragstellern in unserem Online-Formular vorrangig personenbezogene Daten in Form der Umstände der erlittenen Flugunregelmäßigkeit. Angeforderte personenbezogene Daten betreffen im Übrigen Angaben zur Person und zu Kontaktmöglichkeiten der Antragsteller. Diese werden jedoch erst nach anonymer Eingabe der Fluggastdaten abgefragt; eine personenbezogene Zuordnung der Angaben zum Flug erfolgt damit möglichst spät, bevor diese Zuweisung letztlich zum Stellen eines Entschädigungsantrags und dessen Verarbeitung notwendig wird. Zur Auszahlung einer beantragten Sofortentschädigung erfragen wir außerdem nachgelagert die Kontoadresse des Zahlungsempfängers, sobald die Kenntnis von dieser erforderlich wird, um die vertragliche Pflicht zur Direktzahlung zu erfüllen.

#### **b. Verarbeitung und sonstige Nutzung der Daten**

Indem Sie die entsprechende Checkbox bei der Beantragung einer Entschädigungsvereinbarung anklicken, erklären Sie uns Ihr Einverständnis dahingehend, dass wir zur Erfüllung der Entschädigungsvereinbarung und zur Durchsetzung der an uns abgetretenen Ansprüche Ihre personenbezogenen Daten erheben, verarbeiten und nutzen dürfen. Personenbezogene Daten derjenigen, die eine Entschädigungsvereinbarung beantragt haben, verarbeiten und nutzen wir insbesondere, um

- Kenntnis darüber zu haben, wer auf unserer Plattform einen Antrag stellt;
- die eingegebenen Daten auf Plausibilität und Geschäftsfähigkeit der Antragsteller zu prüfen;
- mit dem Antragsteller zur Klärung etwaiger Rückfragen zu der von ihm dargestellten Flugunregelmäßigkeit und seinem Antrag zu kommunizieren;
- Vertragsverhältnisse über die Abtretung von Fluggastrechten zu begründen, inhaltlich auszugestalten, abzuwickeln und ggfs. zu ändern;
- den Anspruchsgegner der abgetretenen Forderungen sowie etwaige Prozessbevollmächtigte und Gerichte über die Person des Zedenten und die Umstände der Anspruchsentstehung zu informieren, um den vom Kunden abgetretenen Anspruch bei seiner Durchsetzung zu plausibilisieren.

Sollten wir mit Ihnen eine Entschädigungsvereinbarung abschließen, erhalten Sie ferner eine Einladung, uns öffentlich bei Trustpilot.com zu bewerten. Hierbei leiten wir Ihre E-Mail-Adresse und Ihren Namen an Trustpilot weiter, um eine entsprechende Einladung zu generieren. Mit Trustpilot wurde diesbezüglich die vertrauliche Behandlung dieser Daten vereinbart, um den Schutz Ihrer Daten zu gewährleisten.

Selbstverständlich können Sie Ihr Einverständnis aber jederzeit ganz oder bezogen auf einen Teil der Datennutzung widerrufen. Der Widerruf kann in Textform an [info@ersatz-pilot.de](mailto:info@ersatz-pilot.de) gerichtet werden. Per Anfrage an diese Adresse erhalten Sie auf Verlangen auch die schriftliche oder elektronische Auskunft über die zu Ihrer Person von uns gespeicherten Daten.



### c. Weitergabe von Daten an Dritte

Ersatz-Pilot gibt Ihre personenbezogene Daten ausschließlich unter den nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen an Dritte weiter, wenn

- Sie uns Ihre Zustimmung erteilt haben;
- solche Daten zum Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten in unserem Auftrag weitergegeben werden. Dabei verlangen wir, dass solche Informationen gemäß unseren Anweisungen und in Einklang mit dieser Datenschutzerklärung und sonstigen Geheimhaltungs- und Sicherheitsmaßnahmen verarbeitet werden;
- wir in gutem Glauben davon ausgehen, dass der Zugang, die Verwendung, die Aufbewahrung und die Weitergabe solcher Daten erforderlich ist, um
  - geltendem Gesetz und sonstigen Rechtsvorschriften zu entsprechen oder gerichtlichen Entscheidungen oder behördlichen Anordnungen zu folgen,
  - die geltenden AGB durchzusetzen (einschließlich der Untersuchung potenzieller Verstöße gegen die AGB),
  - Betrug sowie Sicherheits- oder technische Probleme aufzudecken, zu verhindern und anderweitig zu lösen und
  - die Rechte, das Eigentum und die Sicherheit von Ersatz-Pilot, dessen Nutzern und Fluggästen und der Öffentlichkeit, soweit gesetzlich vorgeschrieben bzw. zulässig, vor drohenden Schäden zu schützen.

### 1.3. Verwendung von Google Analytics

Dieses Angebot benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Computer der Nutzer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Benutzung dieser Website durch die Nutzer werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert.

Wegen der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird die IP-Adresse der Nutzer von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Die IP-Anonymisierung ist auf dieser Website aktiv. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Website durch die Nutzer auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen.

Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Die Nutzer können die Speicherung der Cookies durch



eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Dieses Angebot weist die Nutzer jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich nutzen können. Die Nutzer können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

Weitere Informationen zur Datennutzung zu Werbezwecken durch Google, Einstellungs- und Widerspruchsmöglichkeiten erfahren Sie auf den Webseiten von Google: <https://www.google.com/intl/de/policies/privacy/partners/> („Datennutzung durch Google bei Ihrer Nutzung von Websites oder Apps unserer Partner“), <http://www.google.com/policies/technologies/ads> („Datennutzung zu Werbezwecken“), <http://www.google.de/settings/ads> („Informationen verwalten, die Google verwendet, um Ihnen Werbung einzublenden“) und <http://www.google.com/ads/preferences/> („Bestimmen Sie, welche Werbung Google Ihnen zeigt“).

Alternativ zum Browser-Add-On oder innerhalb von Browsern auf mobilen Geräten klicken Sie bitte diesen Link Google Analytics deaktivieren, um die Erfassung durch Google Analytics innerhalb dieser Website zukünftig zu verhindern. Dabei wird ein Opt-Out-Cookie auf Ihrem Gerät abgelegt. Löschen Sie Ihre Cookies, müssen Sie diesen Link erneut klicken.

## **2. Verwendung von Google Adwords Conversion-Tracking**

Wir nutzen das Online-Werbeprogramm „Google AdWords“ und im Rahmen von Google AdWords das Conversion-Tracking. Das Google Conversion Tracking ist ein Analysedienst der Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA; „Google“). Wenn Sie auf eine von Google geschaltete Anzeige klicken, wird ein Cookie für das Conversion-Tracking auf Ihrem Rechner abgelegt. Diese Cookies verlieren nach 30 Tagen ihre Gültigkeit, enthalten keine personenbezogenen Daten und dienen somit nicht der persönlichen Identifizierung.

Wenn Sie bestimmte Internetseiten unserer Website besuchen und das Cookie noch nicht abgelaufen ist, können Google und wir erkennen, dass Sie auf die Anzeige geklickt haben und zu dieser Seite weitergeleitet wurden. Jeder Google AdWords-Kunde erhält ein anderes Cookie. Somit besteht keine Möglichkeit, dass Cookies über die Websites von AdWords-Kunden nachverfolgt werden können.

Die Informationen, die mithilfe des Conversion-Cookie eingeholt werden, dienen dazu, Conversion-Statistiken für AdWords-Kunden zu erstellen, die sich für Conversion-Tracking entschieden haben. Hierbei erfahren die Kunden die Gesamtanzahl der Nutzer, die auf ihre Anzeige geklickt haben und zu einer mit einem Conversion-Tracking-Tag versehenen Seite weitergeleitet wurden. Sie erhalten jedoch keine Informationen, mit denen sich Nutzer persönlich identifizieren lassen.



Wenn Sie nicht am Tracking teilnehmen möchten, können Sie dieser Nutzung widersprechen, indem Sie die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern (Deaktivierungsmöglichkeit). Sie werden sodann nicht in die Conversion-Tracking Statistiken aufgenommen. Weiterführende Informationen sowie die Datenschutzerklärung von Google finden Sie unter: <http://www.google.com/policies/technologies/ads/>, <http://www.google.de/policies/privacy/>

### **3. Sicherheit**

Wir speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auf eigenen Servern in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union. Wir schützen Ihre Daten durch technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um Risiken in Zusammenhang mit Verlust, Missbrauch, unberechtigtem Zugriff sowie unberechtigter Weitergabe und Änderung dieser Daten zu minimieren. Hierzu werden beispielsweise Firewalls und Datenverschlüsselung eingesetzt, aber auch physische Zugangsbeschränkungen und Berechtigungskontrollen für den Datenzugriff. Wir treffen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die von uns erhobenen personenbezogenen Daten korrekt und aktuell sind. Wir bemühen uns insbesondere, jedes automatische Auslesen unserer Website und ihrer Datenbestände durch Dritte zu verhindern. In jedem Fall haben von unserer Seite nur berechtigte Personen Zugang zu den personenbezogenen Daten der Nutzer, und dies auch nur insoweit, als es im Rahmen der oben genannten Zwecke erforderlich ist.

### **4. SSL-Verschlüsselung**

Diese Seite nutzt aus Gründen der Sicherheit und zum Schutz der Übertragung vertraulicher Inhalte, wie zum Beispiel der Anfragen, die Sie an uns als Seitenbetreiber senden, eine SSL-Verschlüsselung. Eine verschlüsselte Verbindung erkennen Sie daran, dass die Adresszeile des Browsers von "http://" auf "https://" wechselt und an dem Schloss-Symbol in Ihrer Browserzeile.

Wenn die SSL Verschlüsselung aktiviert ist, können die Daten, die Sie an uns übermitteln, nicht von Dritten mitgelesen werden.

### **5. Kontaktaufnahme per E-Mail**

Wenn Sie uns per Nachricht an [info@ersatz-pilot.de](mailto:info@ersatz-pilot.de) Anfragen zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Anfrageformular inklusive der von Ihnen dort angegebenen Kontaktdaten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung weiter.

### **6. Änderungen der Datenschutzerklärung**

Bitte beachten Sie, dass diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit geändert werden kann. Dabei werden wir Änderungen an unseren Datenschutzbestimmungen auf dieser Seite bekanntgeben. Er-



satz-Pilot wird jedoch ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung Ihre Rechte gemäß diesen Bestimmungen nicht einschränken. Werden diese Datenschutzbestimmungen wesentlich abgeändert, weisen wir darauf in auffälliger Form hin (z.B. per E-Mail).

## **7. Mobile Geräte**

Die Bestimmungen dieser Datenschutzerklärung gelten auch für den mobilen Zugriff und die Nutzung mobiler Geräte.

## **8. Fragen zur Datenschutzerklärung**

Falls Sie Fragen bezüglich dieser Datenschutzerklärung haben, können Sie per E-Mail an [info@ersatz-pilot.de](mailto:info@ersatz-pilot.de) Kontakt mit uns aufnehmen.

Stand: 28.06.2017