

Verfahrensrichtlinie zur Durchführung der Aufgaben und Befugnisse der Überwachungsstelle

1. Einleitung

- 1.1. Diese Verfahrensrichtlinie regelt die Verfahren, die es der Überwachungsstelle ermöglichen, die Einhaltung der Verhaltensregeln bei Teilnehmenden zu überwachen und die Anwendung der Verhaltensregeln regelmäßig zu überprüfen.
- 1.2. Diese Verfahren sind
 - das Konformitätsbewertungsverfahren (Punkt 3),
 - das Überwachungsverfahren (Punkt 4),
 - das Prüfverfahren (Punkt 5) und
 - das Streitbeilegungsverfahren (Punkt 6).
- 1.3. Die oben angeführten Verfahren und deren Kriterien werden auch auf der Homepage der Organisation kommuniziert und aktuell gehalten, sodass diese für Interessierte und Teilnehmende nachvollziehbar sind.
- 1.4. Zusätzlich sind
 - das Verfahren für das Verhängen von Maßnahmen (Punkt 7),
 - das Verfahren für die Überprüfung der Verhaltensregeln (Punkt 8),
 - das Verfahren für die Erfüllung der Berichtspflicht gemäß § 8 ÜStAkk-V (Punkt 9) und
 - das Verfahren zur Informationsbereitstellung an Teilnehmende (Punkt 10) vorgesehen.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Alle in dieser Richtlinie geregelten Verfahren dienen der Darlegung oder der, die Punkte 7 bis 10 betreffenden Überprüfung, ob die Anforderungen der Verhaltensregeln oder andere normative Vorgaben erfüllt sind und ob die Anforderungen in den Verhaltensregeln sowie die Arbeit der Überwachungsstelle selbst den gesetzlichen Anforderungen und dem Stand der Technik entsprechen.
- 2.2. Die Durchführung aller in dieser Verfahrensrichtlinie festgelegten Verfahren obliegt dem entscheidungsbefugten Organ, sofern nicht anderweitig in dieser Verfahrensrichtlinie geregelt.
- 2.3. Soweit nicht anders festgelegt, teilen sich die Verfahren in eine Evaluierungs-, eine Bewertungs- und eine Entscheidungsphase. In der

Evaluierungsphase wird eine ausreichende und ausgewogene Auswahl an objektiven Nachweisen zusammengetragen. In der Bewertungsphase werden die zusammengetragenen objektiven Nachweise auf ihre Konformität mit den Anforderungen der Verhaltensregeln bewertet. Auf Basis dieser Bewertung erfolgt in der Entscheidungsphase die Entscheidung über die Einhaltung der Verhaltensregeln im Rahmen und im Umfang des jeweiligen Verfahrensgegenstandes.

- 2.4. Die Evaluierung ist von einem externen Sachverständigen durchzuführen. Die Bewertung der Evaluierungsergebnisse erfolgt durch ein Mitglied des entscheidungsbefugten Organs nach Maßgabe der Geschäftsverteilung in Punkt 2.8 dieser Verfahrensrichtlinie. Nach Vortrag des Bewertungsberichts und auf Basis der darin gemachten Feststellungen, trifft das entscheidungsbefugte Organ mit einfacher Mehrheit in ordentlicher Sitzung die Entscheidung. Eine Auslagerung der Bewertung und Entscheidung an Dritte ist untersagt.
- 2.5. Für die Durchführung der in dieser Verfahrensrichtlinie geregelten Verfahren sind als Anforderungsumfang ausschließlich die jeweils maßgeblichen Verhaltensregeln in der jeweils gültigen Fassung und der aktuelle Stand der Technik heranzuziehen.
- 2.6. Die in dieser Verfahrensrichtlinie geregelten Verfahren sind dokumentiert, unabhängig, wirksam und transparent durchzuführen.
- 2.7. Zu diesem Zweck hat die Überwachungsstelle folgende Register zu unterhalten:
 - a) **Verfahrensregister:** Alle Verfahren sind nach ihrer Art und mit einer fortlaufenden Nummer pro Kalenderjahr in einem Verzeichnis zu benennen. Dieses Register hat zumindest folgenden Inhalt aufzuweisen:
 - i) Verfahrensart:
 - „K“ für das Konformitätsbewertungsverfahren;
 - „U“ für das Überwachungsverfahren;
 - „M“ für das Verfahren zur Festlegung von geeigneten Maßnahmen;
 - „P“ für das Prüfverfahren;
 - „S“ für das Streitbeilegungsverfahren;
 - ii) Nummer des Verfahrens: Fortlaufend unter Angabe des Jahres;
 - iii) Bezeichnung des Verantwortlichen und des Verfahrensgegners;
 - iv) Zuständiger Berichtersteller;
 - v) Herangezogene(r) Sachverständige(r);
 - vi) Aktensammlung aller relevanten Dokumente und der Berichte.
 - b) **Beschwerderegister:** In diesem Register sind alle Akte im Zusammenhang mit dem Streitschlichtungsverfahren chronologisch nach ihrem Einlangen bei der

Überwachungsstelle einzutragen. Dieses Register hat zumindest folgenden Inhalt aufzuweisen:

- i) Fortlaufende Registernummer;
 - ii) Angaben zur betroffenen Person;
 - iii) Angaben zum Teilnehmenden;
 - iv) Datum des Einlangens;
 - v) Mediator;
 - vi) gegebenenfalls bestellte(r) Sachverständige(r);
 - vii) Ergebnisbeschreibung;
 - viii) Status;
 - ix) Aktensammlung aller relevanten Dokumente und des Berichts im Zusammenhang mit allen Beschwerden.
- c) **Maßnahmenregister:** Die Überwachungsstelle hat ein Register der von ihr gesetzten Maßnahmen zu führen. Dieses Register hat zumindest folgenden Inhalt aufzuweisen:
- i) Fortlaufende Registernummer;
 - ii) Referenzakt;
 - iii) Angaben zum Teilnehmenden;
 - iv) Norm der Verhaltensregeln, gegen die verstoßen wurde;
 - v) Berichterstatter;
 - vi) Gesetzte Maßnahme;
 - vii) Gesetzte Leistungsfrist, sofern anwendbar.
- d) **Überwachungskalender:** In diesem Register hat die Überwachungsstelle die erfolgten und zukünftigen Termine für die Durchführung des Überwachungsaudits für die gesamte Amtsperiode des entscheidungsbefugten Organs zu kalendrieren. Den Teilnehmenden sind die Termine mitzuteilen; über jede Änderung sind diese zu informieren.

2.8. Die Geschäftsverteilung erfolgt nach der alphabetischen Reihe der Nachnamen der Mitglieder des entscheidungsbefugten Organs nach dem Zeitpunkt des Einlangens der Sache. Liegt ein Ausschlussgrund aufgrund der Richtlinie Interessenskonflikte vor, so tritt das nach der Geschäftsordnung vorgesehene Ersatzmitglied an diese Stelle. Wird ein Ersatzmitglied berufen, so tritt dieses in die zu diesem Zeitpunkt laufenden Aufgaben ein und reiht sich danach entsprechend in die Geschäftsverteilung ein. Kehrt das ordentliche Mitglied zurück, so gilt diese Regelung entsprechend.

Dieser Ausschlussgrund wird in der Überwachungsstelle dokumentiert und das Dokument wird als „vertraulich“ klassifiziert.

2.9. Für die Beschlussfassung des entscheidungsbefugten Organs gelten folgende Quoren:

- a) Hinsichtlich der Entscheidungen in Verfahren der Punkte 3, 4, 4.8 und 5.5 entscheidet das entscheidungsbefugte Organ mit einfacher Mehrheit;
- b) hinsichtlich der Entscheidungen nach den Punkten 4.6 und 6.11 entscheidet das entscheidungsbefugte Organ mit qualifizierter Mehrheit von zwei Drittel der Stimmen;
- c) hinsichtlich der Inhalte an Dritte im Zusammenhang mit den Punkten 8 und 9 dieser Verfahrensrichtlinie entscheidet das entscheidungsbefugte Organ mit qualifizierter Mehrheit von zwei Drittel der Stimmen;
- d) ansonsten entscheidet das entscheidungsbefugte Organ mit einfacher Mehrheit.

2.10. Die Einträge und die damit in Zusammenhang stehenden Dokumente und Aufzeichnungen sind für drei Jahre nach Beendigung des jeweiligen Verfahrens aufzubewahren und danach zu vernichten. Originale sind dem Teilnehmenden zurückzustellen. Für den Nachweis genügt das Vorhalten digitaler Inhalte und Kopien.

2.11. **Besondere Bestimmungen zur Evaluierungsphase**

Das entscheidungsbefugte Organ führt ein Register von technischen und juristischen Sachverständigen, die der Überwachungsstelle zur Durchführung der Evaluierungsphase zur Verfügung stehen.

Die Sachverständigen haben dieselben fachlichen Kompetenzen wie die Mitglieder des entscheidungsbefugten Organs hinsichtlich der zu übernehmenden Aufgabe aufzuweisen. Hierfür führt die Überwachungsstelle dieselben Informationen wie zu den Mitgliedern des entscheidungsbefugten Organs gemäß Punkt 3.10 des Statuts.

Zwischen der Überwachungsstelle und dem Sachverständigen ist eine rechtlich bindende, durchsetzbare und schriftliche Kooperationsvereinbarung zu schließen, welche insbesondere folgenden Inhalt aufzuweisen hat:

- a) Darstellung des avisierten Leistungsgegenstandes, für welchen der Sachverständige herangezogen werden soll und wofür dieser auch die erforderlichen Kompetenzen hält;
- b) Auflistung der bestehenden Qualifikationen des Sachverständigen, die diesen für die übertragene Aufgabe kompetent erscheinen lassen;
- c) Verpflichtung des Sachverständigen zur Unabhängigkeit, Vertraulichkeit und zur Einhaltung der Richtlinie Interessenkonflikte;
- d) Verpflichtung, die Überwachungsstelle über Entwicklungen umgehend zu informieren, die die ordnungsgemäße Erledigung der Sachverständigentätigkeit beeinträchtigen könnte;
- e) Verpflichtung zur Einhaltung der Richtlinie Interessenkonflikte.

Der Sachverständige trägt die Verantwortung dafür, ausreichend objektive Nachweise einzuholen, sodass eine transparente und sachkundige Bewertung der Berichterstatter und eine Entscheidung durch das entscheidungsbefugte Organ möglich ist.

Die Überwachungsstelle bleibt für das Handeln des Sachverständigen gegenüber den Teilnehmenden und der Datenschutzbehörde verantwortlich. Das entscheidungsbefugte Organ hat im Rahmen des Managementsystems ein entsprechendes Risikomanagement zu unterhalten. Dadurch ist auch Kontinuität und Qualität der Leistungserbringung sicherzustellen.

Bei der Evaluierung handelt es sich um eine Stichprobenprüfung. Es ist sicherzustellen, dass die gezogenen Proben hinsichtlich Stichprobengröße und -ausprägung geeignet sind, den Nachweis der Einhaltung der Verhaltensregeln zu erbringen.

Die Evaluierung ist umgehend, längstens jedoch binnen dreier Monate, durchzuführen.

Der Sachverständige hat die weitere Durchführung der Evaluierung im Einvernehmen zu vereinbaren.

Der Sachverständige legt dem Berichterstatter einen Evaluierungsbericht vor, in dem er die durchgeführten Erhebungen beschreibt, Belege anführt und die eigene Wahrnehmung wiedergibt. Der Evaluierungsbericht soll eine kompetente Entscheidungsgrundlage für die Bewertung darstellen.

Der Sachverständige kann sich auf bestehende Ergebnisse, Nachweise und Bewertungen stützen, wenn dies bei Erfüllung der Aufgaben gegenüber einem Teilnehmenden notwendig und möglich ist. Nachweise und Bewertungen, die sich auf solche vorangegangenen Evaluierungen stützen, sind gesondert zu kennzeichnen; das Heranziehen ist zu begründen.

2.12. Besondere Bestimmungen zur Bewertungsphase

- 2.12.1 Der Berichterstatter bewertet die Nachweiskraft der im Evaluierungsbericht zusammengetragenen Nachweise und ihre Zulässigkeit nach den Verhaltensregeln und verfasst einen Bewertungsbericht.
- 2.12.2 Ziel des Bewertungsberichts ist es, dem entscheidungsbefugten Organ eine solide Entscheidungsgrundlage zu bieten.
- 2.12.3 Kommt der Berichterstatter zu dem Schluss, dass noch weitere Erhebungen notwendig sind, so ist der Evaluierungsbericht unter Angabe der notwendigen

zusätzlichen Erhebungen zur Verbesserung an den Sachverständigen unter Setzung einer angemessenen Nachfrist zurückzustellen.

2.13. Besondere Bestimmungen zur Entscheidungsphase

- 2.13.1 Das entscheidungsbefugte Organ entscheidet über die Einhaltung der Verhaltensregeln durch den Teilnehmenden oder die Veröffentlichung von Inhalten nach den Punkten 7 und 10 in nichtöffentlicher Sitzung auf Basis des Bewertungsberichts und nach Maßgabe der gegebenen Stimmquoten.
- 2.13.2 Die Gründe und Grundlagen für die Entscheidung sind schriftlich darzulegen. Dem Teilnehmenden – und im Fall des Streitbeilegungsverfahrens auch dem Beschwerdeführer – ist eine Abschrift dieser Begründung zur Verfügung zu stellen.
- 2.13.3 Der Inhalt der Sitzung ist vertraulich. Das Stimmverhalten einzelner Mitglieder ist nicht zu protokollieren und nicht zu kommunizieren. Über das Ergebnis ist bis zu dessen Kommunikation an den Teilnehmenden oder Beschwerdeführer Stillschweigen zu wahren.

3. Konformitätsbewertungsverfahren

- 3.1. Das Konformitätsbewertungsverfahren ist durchzuführen, wenn sich ein Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter den Verhaltensregeln unterstellen möchte (also er gegenüber der Überwachungsstelle erklären möchte, sich zur Anwendung von Verhaltensregeln zu verpflichten) und zu diesem Zweck die Durchführung eines Konformitätsbewertungsverfahrens bei der Überwachungsstelle beantragt.
- 3.2. Die Überwachungsstelle hat dafür ein entsprechendes Formular aufzulegen. Dieses hat insbesondere die Verpflichtung zur Benennung eines zuständigen Ansprechpartners beim Antragsteller zu enthalten.
- 3.3. Das Ergebnis des Konformitätsbewertungsverfahrens ist die Konformitätsbestätigung der Überwachungsstelle. Diese Bestätigung ist auszustellen, wenn der Antragsteller nach Maßgabe der Prozessdarstellung nachgewiesen hat, dass dieser die Verhaltensregeln einhalten kann.
- 3.4. Der Berichterstatter wählt aus der Liste der Sachverständigen einen oder im Fall von besonderer Komplexität mehrere Sachverständige aus und beauftragt diese zur Evaluierung. Nach Verständigung der Bestellung prüft der Sachverständige das Vorliegen eines Interessenkonflikts und meldet diesen gegebenenfalls der Überwachungsstelle nach Maßgabe der Richtlinie Interessenkonflikte. Liegt kein Interessenkonflikt vor, so stellt der Berichterstatter dem Sachverständigen die relevanten Stammdaten und Prüffakten zur Verfügung.

Der Sachverständige nimmt mit dem Teilnehmenden Kontakt auf und informiert diesen

über die Bestellung. Der Teilnehmende hat das Recht, den Sachverständigen aus berechtigten Gründen abzulehnen. Das entscheidungsbefugte Organ entscheidet binnen 14 Tagen in außerordentlicher Sitzung über das Vorbringen und ob dem Ablehnungsantrag berechtigte Gründe zugrunde liegen. Im Fall der Stattgabe ist ein neuer Sachverständiger zu bestellen. Andernfalls übermittelt der Sachverständige den Evaluierungsplan an den Teilnehmenden und die Überwachungsstelle. Gegen den Evaluierungsplan hat der Teilnehmende ein Widerspruchsrecht. Erhobene Widersprüche werden vom entscheidungsbefugten Organ behandelt. Auch der Überwachungsstelle kommt ein Widerspruchsrecht zu. In diesem Fall übermittelt die Überwachungsstelle dem Sachverständigen einen inhaltlich determinierten Verbesserungsauftrag.

Sofern weder der Teilnehmende noch die Überwachungsstelle Einspruch gegen den Evaluierungsplan einlegen, wird der Teilnehmende vom Sachverständigen zur Vorlage relevanter Dokumente und Nachweise aufgefordert. Sofern notwendig, findet daraufhin eine Begehung vor Ort statt. Bekommt der Sachverständige aufgrund der vorliegenden Informationen und Einsichten den Eindruck, dass eine positive Erledigung nicht wahrscheinlich ist, so informiert dieser den Teilnehmenden unter Nennung der Gründe für diese Annahme. Der Teilnehmende hat daraufhin die Möglichkeit, das Konformitätsbewertungsverfahren durch Zurückziehung seines Antrags abzubrechen oder die Fortsetzung zu verlangen. Der Sachverständige verfasst einen Evaluierungsbericht, in welchem dieser die durchgeführten Erhebungen beschreibt, Belege anführt, die eigene Wahrnehmung wiedergibt, und diesen an den Berichtersteller übermittelt. Dieser prüft auf formelle Vollständigkeit, trägt im Bedarfsfall eine Verbesserung auf und erstellt einen Bewertungsbericht. Der Bewertungsbericht wird an das entscheidungsbefugte Organ übermittelt. Das entscheidungsbefugte Organ trifft die Entscheidung über die positive oder negative Feststellung. Kommt das entscheidungsbefugte Organ zu dem Schluss, eine negative Feststellung treffen zu müssen, so informiert dieses den Teilnehmenden vorab, welcher wiederum den Abbruch oder die negative Feststellung verlangen kann.

- 3.5. Das entscheidungsbefugte Organ stellt dem Teilnehmenden nach positiver Entscheidung über die Konformitätsbewertung eine formelle Dokumentation zur Verfügung, welche zumindest folgenden Inhalt aufweist:
- a) Name und die Anschrift der Überwachungsstelle;
 - b) Datum der Entscheidung über die Konformität;
 - c) Name und die Anschrift des bewerteten Teilnehmenden;
 - d) Sachlicher und räumlicher Geltungsbereich der Konformitätsentscheidung;
 - e) gegebenenfalls alle weiteren Informationen, die in den Verhaltensregeln gefordert werden;
 - f) Signatur des Vorsitzenden des entscheidungsbefugten Organs.

- 3.6. Die Konformitätsbewertung erfolgt nach Maßgabe des Annex I zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

4. Überwachungsverfahren

- 4.1. Das Überwachungsverfahren ist ein periodisch stattfindendes Verfahren, welches die dauerhafte Einhaltung der Verhaltensregeln durch einen Teilnehmenden prüft und sicherstellt.
- 4.2. Die Überwachungsstelle überwacht Teilnehmende ab Eintragung derselben in die von ihr gemäß dem Statut zu führenden Liste der Teilnehmenden und bis zu deren freiwilligen Ausscheiden oder bis zum Entzug ihrer Teilnahmeberechtigung betreffend die Verhaltensregeln durch die Überwachungsstelle.
- 4.3. Das Ergebnis des Überwachungsverfahrens ist die Tatsachenfeststellung, ob der Teilnehmende die Anforderungen der Verhaltensregeln zum Auditzeitpunkt einhält. Auf dieser Basis kann das entscheidungsbefugte Organ gegebenenfalls einen Verstoß gegen die Verhaltensregeln durch den Teilnehmenden erklären.
- 4.4. Zu diesem Zweck führt die Überwachungsstelle ein Verzeichnis, in dem die durchzuführenden Überwachungsaudits für jeden Teilnehmenden nach Jahr und Monat bestimmt sind (Überwachungskalender). Der Terminplan ist dem jeweiligen Teilnehmenden zu übermitteln.
- 4.5. Mit dem Ablauf von 36 Monaten nach der Konformitätsbestätigung als Ergebnis des Konformitätsbewertungsverfahrens nach Punkt 3 oder der letzten positiven Erledigung des Überwachungsverfahrens nach diesem Punkt, ist das Überwachungsverfahren zwingend durch die Überwachungsstelle durchzuführen. Nach der Aktenlage durch den administrativen Apparat wird das Verfahren vom entscheidungsbefugten Organ freigegeben und wird nach der Geschäftsverteilung der Berichterstatter bestellt. Liegt für den Berichterstatter kein Interessenkonflikt vor, welcher nach Maßgabe der Richtlinie Interessenkonflikte zu behandeln wäre, wählt der Berichterstatter aus der Liste der Sachverständigen einen solchen aus. Liegen auch für den Sachverständigen keine Interessenkonflikte iSd Richtlinie Interessenkonflikte vor, so erhält dieser vom Berichterstatter die Stammdaten und den vorliegenden Prüfact übermitteln. Der Sachverständige erklärt sich über die Annahme der Sachverständigenaufgabe; lehnt dieser ab, so ist ein anderer Sachverständiger zu wählen.

Nimmt der Sachverständige an, so nimmt dieser mit dem Teilnehmenden Kontakt auf. Der Teilnehmende kann den Sachverständigen unter Angabe guter Gründe ablehnen. Über eine Ablehnung entscheidet das entscheidungsbefugte Organ. Wird der Ablehnung nicht stattgegeben oder wird der Sachverständige nicht abgelehnt, so erhalten der Teilnehmende und die Überwachungsstelle vom Sachverständigen den Evaluierungsplan übermitteln. Gegen den Evaluierungsplan steht beiden ein

Widerspruchsrecht zu, wobei über den Widerspruch des Teilnehmenden das entscheidungsbefugte Organ entscheidet. Widerspricht die Überwachungsstelle selbst, so hat sie die Verbesserung unter Angabe der Mängel zu beauftragen.

Liegt kein Widerspruch gegen den Evaluierungsplan vor, werden die für die Evaluierung notwendigen Dokumente durch den Sachverständigen vom Teilnehmenden eingefordert. Sofern notwendig, findet durch den Sachverständigen eine Begehung vor Ort statt. Auf Grundlage der ausreichend vorliegenden Dokumente, Ergebnisse und Eindrücke, erstellt der Sachverständige einen Evaluierungsbericht, in welchem dieser die zusammengetragenen objektiven Nachweise darstellt und aufbereitet.

Der Evaluierungsbericht wird dem Berichtersteller übermittelt. Dieser führt nach der Prüfung der formalen Vollständigkeit die Bewertung der Nachweise durch und erstellt einen Bewertungsbericht. Der Bewertungsbericht wird dem entscheidungsbefugten Organ übermittelt, welches den Bewertungsbericht entweder wegen Unschlüssigkeit an den Berichtersteller zurückverweist, im Fall der positiven Bewertung eine Konformitätsbestätigung ausstellt oder eine Nichtkonformität feststellt. Die Folge einer Nichtkonformität kann die Einleitung eines Verfahrens nach Punkt 7 sein.

- 4.6. Das entscheidungsbefugte Organ ist angehalten und befugt, durch Beschluss das Intervall für eine Gruppe von Teilnehmenden oder auch für einzelne Teilnehmende einmalig oder dauerhaft kürzer festzulegen. Bei der Entscheidung ist auf die Größe und Risikoneigung des Teilnehmenden Bedacht zu nehmen. Der betroffene Teilnehmende ist über diesen Beschluss zu informieren.
- 4.7. Das Ergebnis eines Feststellungsverfahrens durch die Datenschutzbehörde ist dem Überwachungsaudit im davon inhaltlich umfassten Bereich gleichgestellt und lässt die Frist zum neuerlichen Überwachungsaudit von vorne beginnen. Der Teilnehmende hat die Überwachungsstelle darüber zu informieren und den Bescheid der Datenschutzbehörde vorzulegen.
- 4.8. Das Überwachungsverfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex II zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

5. Prüfverfahren

- 5.1. Das Prüfverfahren ist ein Anlassfallverfahren, das insbesondere durch Mitteilung eines Missstandes durch einen Dritten, ohne dass dafür das Streitbeilegungsverfahren genutzt wird, oder durch sonstige Erkenntnisse, Hinweise oder Wahrnehmungen der Überwachungsstelle, eingeleitet wird, und das Ziel hat, die gegebenen

Verdachtsmomente zu prüfen und eine etwaige Verletzung der Verhaltensregeln festzustellen.

- 5.2. Das Ergebnis des Prüfverfahrens ist eine Tatsachenfeststellung, ob der Teilnehmende die Anforderungen der Verhaltensregeln zum Auditzeitpunkt einhält. Auf dieser Basis kann das entscheidungsbefugte Organ gegebenenfalls einen Verstoß gegen die Verhaltensregeln durch einen Teilnehmenden erklären.
- 5.3. Erhält die Überwachungsstelle durch Mitteilung eines Dritten, öffentliche Wahrnehmung oder sonstigen Hinweis, Kenntnis von einer möglichen Verletzung der Verhaltensregeln durch einen Teilnehmenden, so leitet sie das Prüfverfahren ein. Nach der Aktenlage durch den administrativen Apparat, prüft das entscheidungsbefugte Organ, ob zu dieser Sache bereits ein Verfahren vor der Datenschutzbehörde oder den ordentlichen Gerichten anhängig ist. In diesem Fall stellt das entscheidungsbefugte Organ das Prüfverfahren ein. Ist das Verfahren nicht einzustellen, wird ein Berichterstatter nach der Geschäftsverteilung bestellt.

Liegen für den Berichterstatter keine Interessenkonflikte vor, welche nach Maßgabe der Richtlinie Interessenkonflikte zu behandeln wären, übermittelt der Berichterstatter dem Teilnehmenden unter Vorhalt der Verdachtsmomente eine Aufforderung zur Stellungnahme, welche durch diesen binnen vier Wochen zu beantworten ist. Unterlässt der Teilnehmende die Antwort, ist diese unzureichend oder erhärten sich durch diese die Verdachtsfälle, wählt der Berichterstatter aus der Liste der Sachverständigen einen solchen aus. Liegen auch für den Sachverständigen keine Interessenkonflikte iSd Richtlinie Interessenkonflikte vor, so erhält dieser vom Berichterstatter die Stammdaten und den vorliegenden Prüfskizzen übermittelt. Der Sachverständige erklärt sich über die Annahme der Sachverständigenaufgabe; lehnt dieser ab, so ist ein anderer Sachverständiger zu wählen.

Nimmt der Sachverständige an, so nimmt dieser mit dem Teilnehmenden Kontakt auf. Der Teilnehmende kann den Sachverständigen unter Angabe guter Gründe ablehnen. Über eine Ablehnung entscheidet das entscheidungsbefugte Organ. Wird der Ablehnung nicht stattgegeben oder wird der Sachverständige nicht abgelehnt, so erhalten der Teilnehmende und die Überwachungsstelle vom Sachverständigen den Evaluierungsplan übermittelt. Gegen den Evaluierungsplan steht beiden ein Widerspruchsrecht zu, wobei über den Widerspruch des Teilnehmenden das entscheidungsbefugte Organ entscheidet. Widerspricht die Überwachungsstelle selbst, so hat sie die Verbesserung unter Angabe der Mängel zu beauftragen. Liegt kein Widerspruch gegen den Evaluierungsplan vor, werden die für die Evaluierung notwendigen Dokumente durch den Sachverständigen vom Teilnehmenden eingefordert. Sofern notwendig, findet durch den Sachverständigen eine Begehung vor Ort statt.

Auf Grundlage der ausreichend vorliegenden Dokumente, Ergebnisse und Eindrücke, erstellt der Sachverständige einen Evaluierungsbericht, in dem er die

zusammengetragenen objektiven Nachweise darstellt und aufbereitet. Der Evaluierungsbericht wird dem Berichtersteller übermittelt. Dieser führt nach der Prüfung der formalen Vollständigkeit die Bewertung der Nachweise durch und erstellt einen Bewertungsbericht. Der Bewertungsbericht wird dem entscheidungsbefugten Organ übermittelt, das den Bewertungsbericht entweder wegen Unschlüssigkeit an den Berichtersteller zurückverweist, das Einhalten der Verhaltensregeln feststellt und das Verfahren einstellt oder eine Nichtkonformität feststellt. Die Folge einer Nichtkonformität kann die Einleitung eines Verfahrens nach Punkt 7 sein.

- 5.4. Die Überwachungsstelle lässt von der Einleitung und weiteren Durchführung des Prüfverfahrens ab, wenn dieser bekannt wird, dass in derselben Sache bereits ein Verfahren vor der Datenschutzbehörde oder den ordentlichen Gerichten eingeleitet wurde oder mit hoher Wahrscheinlichkeit in naher Zukunft eingeleitet werden wird.
- 5.5. Das Prüfverfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex III zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

6. Streitbeilegungsverfahren

- 6.1. Das Streitbeilegungsverfahren ist von hoher Bedeutung für das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Verhaltensregeln. Es schützt die Überwachungsstelle und die Teilnehmenden vor Fehlern, unzulässigen Unterlassungen oder unvertretbarem Verhalten.
- 6.2. Das Streitbeilegungsverfahren wird durch Beschwerde eines Beschwerdeführers an die Überwachungsstelle eröffnet und hat das Ziel, einen unmittelbaren Zugang zur Überwachungsstelle zu bieten. Hierfür hat die Überwachungsstelle auf ihrer Webseite entsprechende Kontaktmöglichkeiten vorzusehen (z.B.: E-Mail-Adresse, Postanschrift, Formular) und zu veröffentlichen.
- 6.3. Jede Beschwerde an die Überwachungsstelle muss schriftlich erfolgen und folgende Angaben enthalten:
 - a) Name und Anschrift des Beschwerdeführers;
 - b) Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises zum Nachweis dessen Identität;
 - c) Bezeichnung der anwendbaren Verhaltensregeln und der Bestimmung, welche nach Auffassung des Beschwerdeführers verletzt wurde;
 - d) Beschreibung des beschwerdegegenständlichen Sachverhalts unter Angabe, ob der behauptete Verstoß andauert oder, sofern er nicht mehr andauert, in welchem Zeitraum er begangen wurde, unter Beilegung geeigneter Bescheinigungen;
 - e) Darlegung der individuellen Betroffenheit durch die beanstandete Verletzung der Verhaltensregeln.
- 6.4. Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens ist eine Tatsachenfeststellung, ob der Teilnehmende mit der konkret vorgebrachten Handlung gegen Vorgaben der

Verhaltensregeln verstoßen hat. Die Folge einer solchen Feststellung kann die Einleitung eines Verfahrens zur Festlegung von geeigneten Maßnahmen iSd Punkt 7 sein.

- 6.5. Mit Einlangen einer Beschwerde eines Beschwerdeführers legt die Überwachungsstelle einen Akt an und bestätigt den Empfang unter Bekanntgabe der Aktenzahl per E-Mail. Danach prüft das entscheidungsbefugte Organ das Vorliegen eines Zurückweisungsgrundes iSd Punkt 6.6 oder eines Ablehnungsgrundes iSd Punkt 6.8 und stellt das Verfahren gegebenenfalls durch Mitteilung an den Beschwerdeführer ein.

Ist die Beschwerde zulässig, so wird vom entscheidungsbefugten Organ nach Maßgabe der Geschäftsverteilung ein Mediator bestellt. Liegen für den Mediator keine Interessenkonflikte vor, welche nach Maßgabe der Richtlinie Interessenkonflikte zu behandeln wären, übermittelt dieser dem Teilnehmenden die vorgebrachten Beschwerdepunkte mit einer Aufforderung zur Stellungnahme, welche durch diesen binnen vier Wochen zu beantworten ist. Nach Einlangen ist die Stellungnahme dem Beschwerdeführer zur Wahrung des rechtlichen Gehörs (Replik) zu übermitteln. Äußert sich diese und besteht ein rechtliches Interesse des Teilnehmenden zur Duplik, so übermittelt der Mediator die Replik an diesen. Ist der Sachverhalt ausreichend vorgebracht, erstellt der Mediator eine Sachverhaltsfeststellung, in der er auch begründet ausspricht, ob weitere Erhebungen in der Sache notwendig sind. Ist dies nicht der Fall, sind die Feststellungen an den Beschwerdeführer und den Teilnehmenden zu übermitteln und ist das Feststellungsverfahren zu beenden. Das Ergebnis des Feststellungsverfahrens kann Ausgangspunkt eines Verfahrens nach Punkt 7 sein.

Sind weitere Erhebungen notwendig, so bestellt der Mediator einen Sachverständigen aus der Liste der Sachverständigen. Liegen auch für den Sachverständigen keine Interessenkonflikte iSd Richtlinie Interessenkonflikte vor, so erhält dieser vom Mediator die Stammdaten und den vorliegenden Prüfact übermitteln. Der Sachverständige erklärt sich über die Annahme der Sachverständigenaufgabe; lehnt dieser ab, so ist ein anderer Sachverständiger zu wählen. Nimmt der Sachverständige an, so nimmt dieser mit dem Teilnehmenden Kontakt auf. Der Teilnehmende kann den Sachverständigen unter Angabe guter Gründe ablehnen. Über eine Ablehnung entscheidet das entscheidungsbefugte Organ. Wird der Ablehnung nicht stattgegeben oder findet kein Einspruch gegen den Sachverständigen statt, werden die für die Evaluierung notwendigen Dokumente durch den Sachverständigen vom Teilnehmenden eingefordert. Sofern notwendig, findet durch den Sachverständigen eine Begehung vor Ort statt.

Auf Grundlage der ausreichend vorliegenden Dokumente, Ergebnisse und Eindrücke, erstellt der Sachverständige einen Evaluierungsbericht, in dem er die zusammengetragenen objektiven Nachweise darstellt und aufbereitet. Der

Evaluierungsbericht wird dem Mediator übermittelt. Dieser führt nach der Prüfung der formalen Vollständigkeit die Bewertung der Nachweise durch und erstellt einen Abschlussbericht. Wird in diesem Bericht ein Einhalten der Verhaltensregeln festgestellt, ist das Verfahren einzustellen. Liegt eine Nichtkonformität mit den Verhaltensregeln vor, ist diese festzustellen. Der Abschlussbericht ist dem Beschwerdeführer und dem Teilnehmenden zu übermitteln. Die Folge einer Nichtkonformität kann die Einleitung eines Verfahrens nach Punkt 7 sein.

- 6.6. Die Überwachungsstelle ist berechtigt, die Behandlung von Beschwerden aus einem der folgenden Gründe abzulehnen bzw. einstellen:
- a) Die Beschwerde bezieht sich auf einen Themenbereich, der außerhalb des sachlichen Anwendungsbereichs der maßgeblichen Verhaltensregeln liegt;
 - b) die Beschwerde betrifft einen Verantwortlichen oder Auftragsverarbeiter, der sich den Verhaltensregeln nicht unterstellt hat oder für den die Überwachungsstelle nicht zuständig ist;
 - c) die Beschwerde betrifft einen Themenbereich, der vom sachlichen Anwendungsbereich der Verhaltensregeln umfasst ist, die Überwachungsstelle für dieses Fachgebiet jedoch nicht akkreditiert ist;
 - d) der Beschwerdeführer erhebt Beschwerde an die Datenschutzbehörde oder gerichtlichen Rechtsbehelf in derselben Sache;
 - e) das Vorbringen ist nach objektiven Maßstäben nicht ausreichend substantiiert, sodass die Aufklärung nicht erfolgsversprechend ist.
- 6.7. Die Überwachungsstelle entscheidet über Beschwerden binnen sechs Monaten. Eine Verlängerung der Entscheidungsfrist um weitere zwei Monate ist zulässig, wenn die Komplexität der Sachlage dies erfordert und die Rechte und Interessen der Verfahrensbeteiligten ansonsten nicht adäquat gewahrt werden könnten. Der Beschwerdeführer kann zu jedem Zeitpunkt das Verfahren an die Datenschutzbehörde im Wege einer Beschwerde abziehen.
- 6.8. Sichtlich unbegründete Beschwerden können von der Überwachungsstelle zur Sicherung einer befriedigenden, würdigen und rationalen Handhabung des Streitbeilegungsverfahrens bereits a limine zurückgewiesen werden. Eine solche Unbegründetheit, die einer Behandlung der Beschwerde jedenfalls entgegensteht, liegt beispielsweise vor, wenn sich aus der Tatsachenlage offensichtlich ergibt, dass sich die betroffene Person im Streitbeilegungsverfahren im Bewusstsein der Grund- und Aussichtslosigkeit oder der Nutz- und Zwecklosigkeit seines Anbringens an die Überwachungsstelle wendet oder der Beschwerdeführer offensichtlich allein aus Freude an der Behelligung der Überwachungsstelle handelt. Eine solche

Offensichtlichkeit liegt vor, wenn für das Verhalten des Beschwerdeführers nach dem Gesamtbild der Umstände keine andere Erklärung bleibt.

- 6.9. Die für das Streitbeilegungsverfahren relevanten Punkte dieser Verfahrensordnung sind in allgemein zugänglicher Weise zu veröffentlichen und abrufbar zu halten.
- 6.10. Das entscheidungsbefugte Organ teilt die Streitverhandlung nach Maßgabe der Geschäftsverteilung einem Mitglied zu (Mediator). Im Streitbeilegungsverfahren findet keine Kollegialentscheidung statt.
- 6.11. Das Streitbeilegungsverfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex IV zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

7. Verfahren zur Festlegung von geeigneten Maßnahmen

- 7.1. Stellt die Überwachungsstelle im Rahmen eines Überwachungs-, Prüf- oder Streitbeilegungsverfahrens eine Abweichung von den Anforderungen der Verhaltensregeln fest, so hat sie den Verstoß festzustellen und nach Maßgabe des in den Verhaltensregeln festgelegten Maßnahmenkatalogs eine entsprechende Maßnahme zu setzen.
- 7.2. Kommt in einem Überwachungs-, Prüf- oder Streitbeilegungsverfahren hervor, dass ein Teilnehmender gegen die Verhaltensregeln verstoßen hat, so wird dieses Verfahren zur Festlegung von geeigneten Maßnahmen eingeleitet. Nach der Aktenlage stellt das entscheidungsbefugte Organ fest, ob es sich um eine relevante Verfehlung des Teilnehmenden handelt.

Liegt nach den Verhaltensregeln eine irrelevante Verfehlung vor, so stellt das entscheidungsbefugte Organ das Verfahren formlos mit Begründung ein. Handelt es sich um eine relevante Verfehlung, so ist ein Berichterstatter zu benennen, welcher nach Prüfung des Vorliegens von Interessenkonflikten eine Einschätzung für die zu setzende Maßnahme nach einem festgelegten Bemessungsmodell erstellt. Sind für eine abschließende Bewertung noch zusätzliche Informationen notwendig, so holt der Berichterstatter diese beim Teilnehmenden ein. Auf Grundlage aller verfügbaren Informationen und dem Bemessungsmodell, erstellt der Berichterstatter einen Abschlussbericht mit der empfohlenen Maßnahme und der empfohlenen Frist zur auflösenden Bedingung. Eine ausbleibende Mitwirkung des Teilnehmenden ist anzuführen und entsprechend zu bewerten.

Der Abschlussbericht ist dem entscheidungsbefugten Organ zu übermitteln, das bei Unschlüssigkeit den Bericht zur Verbesserung zurückverweist, den Empfehlungen des Berichterstatters folgt und die Maßnahme gegen den Teilnehmenden verhängt oder aufgrund der Feststellungen eine andere Maßnahme als die empfohlene festsetzt. Die Entscheidung des entscheidungsbefugten Organs ist dem Teilnehmenden, dem LA-

Netze des Vereins Österreichs E-Wirtschaft und der Datenschutzbehörde (dieser nach Maßgabe des Verfahrens nach Punkt 9) zur Kenntnis zu bringen.

- 7.3. Gesetzte Maßnahmen sind — sofern möglich und angebracht — von der Überwachungsstelle unter Setzung einer angemessenen Sanierungsfrist auflösend zu bedingen. Beim Festsetzen der Sanierungsfrist ist auf die Größe des Teilnehmenden und die Komplexität der geforderten Anpassungen Bedacht zu nehmen.
- 7.4. Ein etwaiger Beschwerdeführer in einem Verfahren nach Punkt 6 dieser Verfahrensrichtlinie ist keine Partei im gegebenenfalls folgenden Verfahren nach diesem Punkt. Es bestehen keine Auskunfts- oder Unterrichtungspflichten.
- 7.5. Die Überwachungsstelle hat die festgestellten Regelverstöße gleichzeitig mit der schriftlichen Übermittlung zu begründen und Anleitungen und Anweisungen zu geben, die ein regelkonformes Verhalten ermöglichen.
- 7.6. Sehen die Verhaltensregeln ein zeitweiliges Aussetzen der Berechtigung zur Teilnahme an den Verhaltensregeln vor und wurde dieses von der Überwachungsstelle nach Maßgabe des Maßnahmenkatalogs verhängt, so hat die Überwachungsstelle nach Auslaufen dieses zeitweisen Ausschlusses von den Verhaltensregeln alle Dokumente und öffentlichen Informationen auf die nunmehrige Teilnahme an den Verhaltensregeln zu aktualisieren.

8. Verfahren zur Überprüfung der Verhaltensregeln nach § 9 ÜStAkk-V

- 8.1. Die Überwachungsstelle hat an den Bemühungen mitzuwirken, die von ihr überwachten Verhaltensregeln nach dem Stand der Technik aktuell zu halten.
- 8.2. Hierfür kann die Vereinigung oder der Verband, der die überwachten Verhaltensregeln genehmigt erhalten hat, die Überwachungsstelle auffordern, binnen zumindest vier Monaten Bericht zu legen.
- 8.3. Mit einer solchen Aufforderung zur Berichterstattung und nach Prüfung der gesetzten Leistungsfrist wird nach der Geschäftsordnung ein Berichterstatter bestimmt. Wird die Leistungsfrist unzulässig verkürzt, so ist die Aufforderung zurückzuweisen. Liegt hinsichtlich des gewählten Berichterstatters ein Interessenkonflikt vor, ist nach Maßgabe der Richtlinie Interessenkonflikte vorzugehen. Ansonsten sind durch diesen die notwendigen Informationen aus den Registern der Überwachungsstelle und vom entscheidungsbefugten Organ zusammenzutragen und in einem Berichtsentwurf, dem zumindest die Erkenntnisse und Ergebnisse der Überwachungs- und Prüfverfahren sowie die Anzahl und Gründe der Beschwerden, etwaig gesetzte Maßnahmen und die jeweiligen Verstöße gegen die Verhaltensregeln zugrunde liegen, aufzubereiten. Dieser Entwurf ist dem entscheidungsbefugten Organ vorzulegen, das jenen

genehmigt oder zur Verbesserung an den Berichterstatter zurückstellt. Der genehmigte Bericht ist der Vereinigung bzw. dem Verband zu übermitteln.

- 8.4. Die Mitwirkungen an der Aufrechterhaltung der Verhaltensregeln darf zu keiner Zeit zu einem Interessenkonflikt oder einer Beeinträchtigung der Unabhängigkeit der Überwachungsstelle führen.
- 8.5. Das Verfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex V zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

9. Verfahren zur Erfüllung der Berichtspflicht nach § 8 ÜStAkk-V

- 9.1. Die nachfolgenden Regelungen sehen das Verfahren für das Erstellen des Jahresberichts sowie Regelungen zur ad-hoc Information an die Datenschutzbehörde vor.
- 9.2. Das entscheidungsbefugte Organ ist verpflichtet, den Gremien AK Datenschutz und LA Netze des Vereins Österreichs E-Wirtschaft sowie der Datenschutzbehörde jeweils bis zum 31. März des Folgejahres einen Bericht über die im vorangegangenen Jahr erfolgten Tätigkeiten vorzulegen. Dieser Bericht hat folgenden Mindestinhalt aufzuweisen:
 - a) Überblick über die Tätigkeit der Überwachungsstelle im vergangenen Jahr;
 - b) die Ergebnisse durchgeführter Überwachungsverfahren gemäß § 5 ÜStAkk-V;
 - c) die gesetzten Maßnahmen iSd Art 41 Abs 4 DSGVO und deren Begründung.
- 9.3. Mit Beginn des Folgejahres, bei Setzen von Maßnahmen iSd Art 41 Abs 4 DSGVO nach dem Verfahren in Punkt 7 und bei jeder wesentlichen Änderung, die die Akkreditierungsvoraussetzungen der ÜStAkk-V betreffen, hat die Überwachungsstelle der Datenschutzbehörde einen Bericht zu erstatten. Nach einer Prüfung durch das entscheidungsbefugte Organ, ob ein Anwendungsfall der Berichtspflicht vorliegt, wird nach der Geschäftsordnung ein Berichterstatter ernannt, der bei Fehlen von Interessenkonflikten die notwendigen Informationen erhebt und auf dieser Grundlage einen Berichtsentwurf verfasst. Der Berichtsentwurf ist dem entscheidungsbefugten Organ zur Genehmigung vorzulegen. Genehmigte Berichte sind vom Vorsitzenden des entscheidungsbefugten Organs zu zeichnen und an die Datenschutzbehörde zu übermitteln. Genehmigt das entscheidungsbefugte Organ den Berichtsentwurf nicht, so

sind die Mängel dem Berichtersteller mitzuteilen und es ist eine Verbesserung des Berichtsentwurfs aufzutragen.

- 9.4. Das Verfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex VI zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.

10. Informationsbereitstellung an Teilnehmende

- 10.1. Werden der Überwachungsstelle Änderungen in den Verhaltensregeln oder der Verfahrensrichtlinie bekannt, die auf die Teilnehmenden Auswirkungen haben können, so muss die Überwachungsstelle diese Änderungen den Teilnehmenden zur Kenntnis bringen. Ziel ist es, die Teilnehmenden rechtzeitig und umfassend über bevorstehende Änderungen zu informieren.
- 10.2. Kommt es bei den Verhaltensregeln oder den Grundlagen und Verfahren der Überwachungsstelle zu wesentlichen Änderungen, die geeignet sind, die Anwendung der Verhaltensregeln durch Teilnehmende zu tangieren, hat die Überwachungsstelle darüber zu informieren. Liegt eine solche wesentliche Änderung vor, ist nach der Geschäftsverteilung ein Berichtersteller zu benennen, der nach Prüfung des Vorliegens von Interessenkonflikten die notwendige Information aufbereitet und einen entsprechenden Berichtsentwurf verfasst. Der Berichtsentwurf ist dem entscheidungsbefugten Organ zur Genehmigung vorzulegen. Wird die Genehmigung versagt, ist der Berichtsentwurf zur Verbesserung an den Berichtersteller zurückzustellen. Ansonsten ist der Bericht an die vom Teilnehmenden nach Punkt 3.2 bekanntgegebene Kontaktperson zu übermitteln.
- 10.3. Änderungen im Sinne dieser Bestimmung sind ausschließlich dann wesentlich, wenn sie geeignet sind, die Einhaltung der Verhaltensregeln durch die vom Teilnehmenden sichergestellte Compliance zu verunmöglichen.
- 10.4. Im Rahmen dieser Information hat die Überwachungsstelle auch eine Übergangsfrist festzulegen, bis zu deren Ablauf die neuen oder überarbeiteten Anforderungen von den Teilnehmenden umzusetzen sind und wie der Nachweis darüber zu erbringen ist.
- 10.5. Das Verfahren erfolgt nach Maßgabe des Annex VII zu dieser Richtlinie in der jeweils geltenden Fassung.