

## **Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit offiziellen Reklamationen und Feedback**

Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für das Europäische Patentamt (EPA) von höchster Bedeutung. Wir sind bei der Erfüllung unserer Aufgaben und der Erbringung unserer Dienstleistungen dem Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sowie der Wahrung Ihrer Rechte als betroffener Person verpflichtet. Alle Daten persönlicher Art, die Sie direkt oder indirekt identifizieren, werden rechtmäßig, fair und mit der gebotenen Sorgfalt verarbeitet.

Die nachstehend beschriebenen Verarbeitungen erfolgen nach den Datenschutzvorschriften des EPA ([DSV](#)).

Die Informationen in dieser Erklärung werden Ihnen gemäß den Artikeln 16 und 17 DSV bereitgestellt.

Anwender des Patentschutzsystems können für Reklamationen oder Feedback ein elektronisches Kontaktformular nutzen, das über den Link [Kontaktformular für offizielle Reklamationen/Feedback](#) auf der "[Kontakt](#)"-Seite der EPA-Website verfügbar ist. Reklamationen oder Feedback können auch telefonisch an die First-Line-Zentrale für Kundenanfragen (1LCEU) gerichtet oder schriftlich an das EPA, den Präsidenten, einen Vizepräsidenten oder Direktor gesendet werden.

Unabhängig von der Art der Einreichung wird in einer Datenbank (derzeit ServiceNow) ein Fall angelegt und registriert, eine Registrierungsnummer im Format "CS123456" erzeugt und der Fall zur Weiterbearbeitung an die für externe Reklamationen zuständige Gruppe in der HD 1.5 und HD 1.3 übergeben. Sobald ein Fall als Reklamation oder Feedback registriert wurde, erhält der Anwender per E-Mail eine automatisierte Empfangsbestätigung.

Die Reklamations- oder Feedbackbearbeitung umfasst folgende Schritte: Analyse der Eingabe des betreffenden Anwenders, Kontaktaufnahme mit der Abteilung, die die Dienstleistung erbracht hat, Ermittlung der Ursache des potenziellen Problems sowie Abfassung einer Antwort an den Anwender innerhalb von 20 Tagen nach dem Einreichungsdatum der Reklamation bzw. des Feedbacks.

### **1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?**

Externe Reklamationen/Feedback können sich auf jede Dienstleistung bzw. jedes Produkt des EPA beziehen und durch beliebige Personen erfolgen, einschließlich Beteiligte an Verfahren vor dem EPA (für Anfragen zur Bearbeitung von Akten siehe Richtlinien für die Prüfung im Europäischen Patentamt [E-VIII, 7](#)). Reklamationen oder Feedback können anhand des [Online-Formulars](#) eingereicht werden, das auf der [Kontakt](#)-Seite zur Verfügung steht.

Die vorliegende Datenschutzerklärung bezieht sich auf die Verarbeitung des Namens (einschließlich Titel), der Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Postanschrift, Ortsangaben, Telefonnummern) sowie bei Bedarf der Anmelde(n)nummer(n) von EPA-Kunden, die eine Reklamation einreichen. Sie erläutert die Art der Verarbeitung von personenbezogenen Daten.

Reklamationen und Feedback werden an eine gesonderte EPA-Abteilung geleitet, deren Aufgabe lautet,

- (i) sicherzustellen, dass die Reklamation bzw. das Feedback fair und effizient bearbeitet wird und geeignete Abhilfemaßnahmen ergriffen werden, sowie
- (ii) eine ausführliche Erwiderung abzufassen.

Betrifft eine Reklamation aktenspezifische Sach- oder Verfahrensfragen, wird sie generell zunächst mit den internen Beteiligten besprochen (z. B. den Managern der für die Anmeldung zuständigen Abteilung oder der Prüfungs- bzw. Einspruchsabteilung). Im Anschluss daran ergeht eine ausführliche Erwiderung an den Anzeigenden (siehe hierzu auch die Richtlinien für die Prüfung im Europäischen Patentamt [E-VI, 4](#)).

Die Verfahren zur Reklamations-/Feedbackbearbeitung ersetzen nicht die im Europäischen Patentübereinkommen festgelegten Verfahren; die für die Reklamations-/Feedbackbearbeitung zuständige Abteilung trifft auch keine Entscheidungen über Sach- oder Verfahrensanträge. Die für die betreffenden Verfahren zuständige Abteilung entscheidet somit über:

- a) Reklamationen/Feedback mit Bezug auf Verfahrens- und/oder Sachaspekte spezifischer anhängiger Verfahren, die durch einen Verfahrensbeteiligten vorgelegt werden. Dabei werden alle am Verfahren Beteiligten entsprechend informiert.
- b) Reklamationen/Feedback mit Bezug auf Sachfragen, die durch Dritte vorgelegt werden, während ein Verfahren vor dem EPA anhängig ist. Entsprechende Einreichungen werden als Einwendungen Dritter behandelt. (siehe Richtlinien für die Prüfung im Europäischen Patentamt [E-VI, 3](#)).

Die für die Reklamations-/Feedbackbearbeitung zuständige Abteilung leitet Reklamationen/Feedback mit Bezug auf Beschwerdeverfahren umgehend an die Beschwerdekammereinheit des EPA weiter.

Reklamationen/Feedback mit einem Sach- und/oder Verfahrensbezug auf Verfahren vor dem EPA sowie Erwiderungen hierauf an die Abteilung, die für die Bearbeitung der Reklamation bzw. des Feedbacks zuständig ist, werden nur ausnahmsweise von der Akteneinsicht ausgeschlossen (siehe Richtlinien für die Prüfung im Europäischen Patentamt D II, 4.3; Beschluss des Präsidenten des EPA betreffend von der Akteneinsicht ausgeschlossene Unterlagen, [Abl. EPA 2007, Zusatzpublikation 3](#), J.3).

Erwiderungen auf Reklamationen/Feedback werden im Allgemeinen als E-Mail oder E-Mail-Anhang über [support@epo.org](mailto:support@epo.org) verschickt.

Personenbezogene Daten werden ausschließlich verarbeitet, um einen Anzeigenden genau identifizieren und eine Erwiderung an die E-Mail-Adresse oder Postanschrift senden zu können, die bei der Einreichung einer Reklamation bzw. eines Feedbacks angegeben wird.

Die Verarbeitung ist nicht zur Verwendung für eine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) gedacht. Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an Empfänger außerhalb des EPA übermittelt.

## **2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?**

Zu den verarbeiteten personenbezogener Daten zählen der Name (einschließlich Titel), der Name des Unternehmens/der Vertretung sowie die Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Postanschrift, Ortsangaben, Telefonnummern).

### **3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?**

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung des HD 1.5, Kundenreise und Key Account Manager, verarbeitet, der als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden von den Bediensteten des EPA verarbeitet, die an der Verwaltung der in dieser Erklärung genannten Initiativen, Projekte oder Tätigkeiten in Zusammenhang mit externen Reklamationen bzw. Feedback beteiligt sind.

Externe Auftragnehmer sind nicht an der Bearbeitung externer Reklamationen oder Feedback beteiligt.

### **4. Wer hat Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten und für wen werden sie offengelegt?**

Der Zugriff auf die Datenbank mit den personenbezogenen Daten von Anwendern, die eine Reklamation bzw. ein Feedback einreichen, ist strikt auf die mit der Reklamation befassten Personen in der HD 1.5 und HD 1.3 beschränkt.

Personenbezogene Daten können bedarfsorientiert gegenüber EPA-Bediensteten in der GD 0, der GD 1, der GD 4 und der GD 5, einschließlich des bzw. der mit dem Vorgang befassten Bediensteten, offengelegt werden.

Personenbezogene Daten werden nicht gegenüber externen Dienstleistern zum Zwecke der Datenpflege und der Unterstützung offengelegt.

Personenbezogene Daten werden nur an entsprechend befugte Personen weitergegeben, die für die erforderlichen Verarbeitungsvorgänge zuständig sind. Sie werden nicht für andere Zwecke verwendet oder anderen Empfängern gegenüber offengelegt.

### **5. Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugter Offenlegung bzw. unbefugtem Zugang zu schützen.

Alle personenbezogenen Daten werden in sicheren IT-Anwendungen gemäß den Sicherheitsstandards des EPA gespeichert. Angemessene Zugriffsberechtigungen werden individuell nur den oben genannten Empfängern gewährt.

Für Systeme, die in den Räumlichkeiten des EPA gehostet werden, gelten allgemein die folgenden grundlegenden Sicherheitsmaßnahmen:

- Benutzerauthentifizierung und Zugriffskontrolle (z. B. rollenbasierte Zugriffskontrolle auf die Systeme und das Netzwerk, Bedarfsorientiertheit und Least-Privilege-Prinzip)
- logische Sicherheitshärtung der Systeme und Geräte sowie des Netzwerks

- physischer Schutz: EPA-Zugangskontrollen, zusätzliche Zugangskontrollen für das Rechenzentrum, Regeln für das Abschließen von Büros
- Übertragungs- und Eingabekontrollen (z. B. Auditprotokollierung, System- und Netzwerküberwachung)
- Reaktion auf sicherheitsrelevante Vorfälle: Rund-um-die-Uhr-Überwachung auf Vorfälle, Sicherheitsexperte in Bereitschaft

Das EPA verwendet grundsätzlich ein papierloses Verwaltungssystem; wenn dennoch Papierakten mit personenbezogenen Daten in den Räumlichkeiten des EPA gelagert werden müssen, werden sie an einem sicheren verschlossenen und zugangsbeschränkten Ort aufbewahrt.

## **6. Wie können Sie Auskunft über Ihre Daten erlangen, Ihre Daten berichtigen oder Ihre Daten erhalten? Wie können Sie die Löschung Ihrer Daten verlangen oder ihre Verarbeitung beschränken bzw. ihr widersprechen? Können Ihre Rechte beschränkt werden?**

Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erlangen, Ihre Daten zu berichtigen und Ihre Daten zu erhalten, das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, sowie das Recht, Ihre Daten löschen zu lassen und die Verarbeitung Ihrer Daten zu beschränken und/oder ihr zu widersprechen (Artikel 18 bis 24 DSV).

Wenn Sie von einem dieser Rechte Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich bitte schriftlich unter [DPOexternalusers@epo.org](mailto:DPOexternalusers@epo.org) an den delegierten Datenverantwortlichen. Damit wir schneller und genauer darauf antworten können, sollten Sie uns mit Ihrem Antrag stets bestimmte Vorabinformationen übermitteln. Wir empfehlen Ihnen daher, dieses [Formular](#) auszufüllen und es mit Ihrem Antrag einzureichen.

Sie haben außerdem das Recht, gemäß Artikel 49 DSV einen Antrag auf Überprüfung durch den Verantwortlichen zu stellen, und gemäß Artikel 50 Rechtsmittel einzulegen (siehe unten).

Wir werden Ihren Antrag unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags bearbeiten. Gemäß Artikel 15 (2) DSV kann dieser Zeitraum jedoch um zwei Monate verlängert werden, wenn es aufgrund der Komplexität und der Zahl der eingegangenen Anträge erforderlich ist. Wir werden Sie in diesem Fall entsprechend informieren.

## **7. Auf welcher Rechtsgrundlage basiert die Verarbeitung Ihrer Daten?**

Personenbezogene Daten werden gemäß Artikel 5 a) DSV verarbeitet, d. h. wenn die Verarbeitung "für die Wahrnehmung einer Aufgabe in Ausübung der amtlichen Tätigkeit der Europäischen Patentorganisation oder in rechtmäßiger Ausübung dem Verantwortlichen übertragener öffentlicher Gewalt, was die für die Verwaltung und die Arbeitsweise des Amtes notwendige Verarbeitung einschließt, erforderlich ist".

## **8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?**

Ein Patent bietet rechtlichen Schutz für 20 Jahre, und die Dauer der Verfahren nach der Erteilung des Patents ist nicht begrenzt: an das Patenterteilungsverfahren kann sich ein

Einspruchsverfahren zur Überprüfung des Erteilungsverfahrens anschließen, in das die Mitglieder der Prüfungsabteilung einbezogen werden. Diese Mitglieder müssen ihre Bescheide und Stellungnahmen abrufen können. Außerdem kann es nach dem Patenterteilungsverfahren ein Beschwerdeverfahren geben, das dazu führen kann, dass die Prüfungsabteilung das Prüfungsverfahren wieder aufnimmt. Danach können jederzeit Widerrufs- und Beschränkungsverfahren eingeleitet werden, auch nach Ablauf des Patentschutzes. Die Prüfungsabteilung muss in der Lage sein, die Bescheide und Stellungnahmen aus dem ursprünglichen Verfahren abzurufen. Nähere Informationen sind dem Beschluss des Präsidenten des Europäischen Patentamts vom 13. Dezember 2021 betreffend die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Patenterteilungsverfahrens und damit zusammenhängender Verfahren (ABI. EPA 2021, A98) zu entnehmen. **Personenbezogene Daten, die Teil des Patenterteilungsverfahrens sind, werden auf unbestimmte Zeit gespeichert.** Gegebenenfalls können andere personenbezogene Daten (z. B. Namen von Verwaltungsangestellten eines Vertreters, die mit MyEPO Portfolio vorgenommene Einreichungen bearbeiten) gelöscht werden, wenn vernünftigerweise davon auszugehen ist, dass in einem Zeitraum von maximal 10 Jahren keine operative Notwendigkeit mehr besteht. Im Falle einer förmlichen Beschwerde/Rechtsstreitigkeit werden alle Daten, die bei Einleitung der förmlichen Beschwerde/Rechtsstreitigkeit gespeichert waren, bis zum Abschluss des Verfahrens aufbewahrt.

Im Falle einer Reklamation werden in der Regel eine Kopie des Reklamationsformulars und unsere Antwort in den öffentlichen Teil der Akte aufgenommen. Die [Grundsätze für den Ausschluss von der Akteneinsicht](#) gelten jedoch auch für Reklamations-/Feedbackverfahren. Das heißt insbesondere, dass Teile, bei denen die Akteneinsicht schutzwürdige persönliche oder wirtschaftliche Interessen einer natürlichen oder juristischen Person beeinträchtigen würde, auf Antrag oder von Amts wegen von der Akteneinsicht ausgeschlossen werden können. In einem solchen Fall werden die Kontaktdaten nach ihrer letzten Verwendung oder Aktualisierung, d. h. nach der letzten Interaktion mit der betroffenen Person im Rahmen des Customer Service Managements, für fünf Jahre gespeichert. **Die mit einer Anfrage eingegangenen personenbezogenen Daten werden nach der Schließung eines bestimmten Tickets für fünf Jahre anonymisiert, sodass die anonymisierten Daten für statistische Zwecke verwendet werden können.**

Bezieht sich eine Reklamation oder ein Feedback nicht auf eine Akte, gelten die obigen Bestimmungen zu Aufbewahrungsdauer und Anonymisierung.

## 9. Kontaktinformationen

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten wenden Sie sich bitte schriftlich an den delegierten Verantwortlichen unter [DPOexternalusers@epo.org](mailto:DPOexternalusers@epo.org).

Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie unter [dpo@epo.org](mailto:dpo@epo.org).

## 10. Überprüfung und Rechtsmittel

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihre Rechte als betroffene Person verletzt, haben Sie das Recht, gemäß Artikel 49 DSV einen Antrag auf Überprüfung durch den Verantwortlichen zu stellen, und wenn Sie mit dem Ergebnis der Überprüfung nicht einverstanden sind, haben Sie das Recht, gemäß Artikel 50 DSV Rechtsmittel einzulegen.