



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“  
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle  
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

Vorname ..... Nachname ..... geboren in .....  
..... Landkreis/Provinz/Bundesland ..... Land  
..... am ..... wohnhaft in  
..... (Landkreis/Provinz/Bundesland)  
..... PLZ ..... Straße/Platz  
Adresse.....

**Sie können unter der folgenden Adresse mit mir Kontakt aufnehmen (sofern vom Wohnort abweichend):**

Straße/Platz/Adresse ..... Stadt.....  
(Landkreis/Provinz/Bundesland) ..... PLZ  
..... Tel..... Fax..... E-Mail .....

Der Bericht über den Ausgang des Schlichtungsverfahrens wird an die oben genannte Adresse geschickt.

**VORBEMERKUNGEN**

Am (Datum) ..... habe ich an die Trenitalia S.p.A. eine Beschwerde übermittelt  
per ..... (Fax, Einschreiben usw.) im  
Zusammenhang mit der Fahrt mit der Bahn ..... am ..... (Zuggattung und – nummer  
und Reisetag angeben) im Zusammenhang mit der folgenden Bahnverbindung ..... Fahrkarte  
(PNR-Code): ..... und dem folgenden Problem (bitte beschreiben Sie Ihre Beschwerde kurz,  
deutlich und lesbar):

**Da**

- ich (am ....., Prot.-Nr. ....) eine Antwort erhalten habe, die ich für unbefriedigend erachte
- ich innerhalb von dreißig Tagen keine Antwort erhalten habe



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“  
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle  
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

**BEANTRAGE ICH HIERMIT**

**dass die Gemeinsame Schlichtungskommission den Streitfall nach den geltenden Verfahrensrichtlinien über das Schlichtungsverfahren beilegt, die im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Trenitalia und den Verbraucherverbänden aufgestellt wurden (Absichtserklärung vom 28. September 2016)**

Hiermit erkläre ich, den Inhalt der Verfahrensrichtlinien über das Schlichtungsverfahren zu kennen und zu akzeptieren und mich zu verpflichten, keine gerichtlichen oder außergerichtlichen Schritte einzuleiten, bis die Schlichtungskommission über die Angelegenheit beraten und entschieden hat.

Ich erteile dem Verbraucherverband ....., der auf nationaler Ebene vertreten und über einen von ihm benannten Vertreter in die Liste des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung eingetragen ist, die Vollmacht, in meinem Namen über die Beilegung des Streits zu verhandeln: Ich erkläre mich damit einverstanden, der Schlichtungsstelle innerhalb von 15 Tagen nach Zustellung des von der Kommission gemachten Schlichtungsvorschlags mitzuteilen, ob ich den Schlichtungsvorschlag annehme oder ablehne.

Ich ersuche darum:

- von der Schlichtungskommission nicht angehört zu werden
- von der Schlichtungskommission angehört zu werden

Hiermit füge ich eine Kopie der folgenden Unterlagen zu diesem Streitfall bei:

1. Fahrschein
2. Kopie der Beschwerde
3. Kopie der Stellungnahme zu der Beschwerde
4. Ausweisdokument
5. Ggf. weitere Unterlagen .....

(beigefügte Dokumente angeben)



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“  
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle  
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

**Warnungen**

Ich, der Unterzeichner, erkläre, vollumfänglich darüber informiert worden zu sein, dass:

- ich jederzeit und durch Einreichung einer entsprechenden Erklärung bei der Schlichtungsstelle das Recht habe, die Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu verweigern oder von ihm zurückzutreten und die Angelegenheit einem ordentlichen Gericht oder einer anderen Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit vorzulegen;
- sollte ich vor Einreichung des Schlichtungsantrags bereits gerichtliche oder außergerichtliche Maßnahmen ergriffen haben, ich dies der Schlichtungsstelle mitteilen muss;
- das Ergebnis der Schlichtung ungünstiger ausfallen kann als das, was in einem Gerichtsverfahren erreicht werden könnte;
- ich die Wahl habe, den Vorschlag der Schlichtungskommission anzunehmen oder abzulehnen;
- der Schlichtungsbericht die Wirkung eines Vergleichs im Sinne von Artikel 1965 des italienischen Zivilgesetzbuches hat;
- die Argumente, Informationen und Vorschläge im Zusammenhang mit dem Streitfall von mir, dem Kunden, und Trenitalia, auf vertraulicher Basis und freiwillig vorgelegt werden.

Datum .....

Unterschrift .....

## VERWALTUNG DER SCHLICHTUNG

### Informationen über den Schutz personenbezogener Daten

(im Sinne von Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) Nr. 679/2016)

Bevor Ihre personenbezogenen Daten für die Schlichtungsanfrage erhoben werden, legt Trenitalia S.p.A. Ihnen nahe, das Informationsschreiben zum Thema Schutz personenbezogener Daten aufmerksam zu lesen.



#### I. Verantwortlicher der Datenverarbeitung und DPO

*In diesem Abschnitt finden Sie Angaben zu den Firmendaten*

- Trenitalia S.p.A., **Verantwortlicher der Datenverarbeitung**, vertreten durch den geschäftsführenden Gesellschafter pro-tempore, kann unter der E-Mail-Adresse [titolaretrattamento@trenitalia.it](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it), mit Rechtssitz in Piazza della Croce Rossa 1 - Rom, kontaktiert werden.
- Der **Data Protection Officer** (Datenschutzbeauftragter) kann unter folgender E-Mail-Adresse kontaktiert werden: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).



#### II. Arten personenbezogener Daten

*In diesem Abschnitt finden Sie Angaben zu den Daten, die wir erheben*

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten fallen in die folgenden Kategorien:

**Obligatorische allgemeine Daten:** Stammdaten, Wohnadresse, Steuernummer, Ausweiskopie, Kontaktdaten (E-Mail), Wirtschafts- und Finanzdaten, Bankverbindung, Kreditkartennummer, Kreditkartentransaktionen, Daten in der Beschwerde, die dem Antrag auf Schlichtung beigelegt ist, Reisedaten und Daten der Fahrscheine für Regionalzüge: Fahrscheinnummer/ID\_Titel; Daten der Fahrscheine für andere Züge: PNR, Zugnummer.

**Fakultative allgemeine Daten:** Kontaktdaten (Telefonnummer, Fax) und Wohnort.

**Besondere Datenkategorien:** Abhängig von den Eigenschaften der von Ihnen vorgelegten Schlichtung kann Trenitalia von Daten erfahren, die zu sogenannten „besonderen“ Kategorien gehören (z. B. Wahl der Verbrauchervereinigung, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorien). In Anbetracht der Tatsache, dass diese Daten Trenitalia offen und frei zur Verfügung gestellt wurden, wird von Ihnen keine ausdrückliche Zustimmung zur Verwaltung des Verfahrens verlangt. Trenitalia versichert Ihnen, dass diese Daten ausschließlich für Zwecke verarbeitet werden, die eng mit der Verwaltung und Ausführung des Verfahrens selbst verbunden sind. In Ermangelung solcher personenbezogenen Daten kann Trenitalia Ihrer Anfrage weder teilweise noch vollständig nachkommen.

**Für Schlichtungsanfragen, die über das Webformular gesendet werden - Daten, die automatisch während der Navigation erhoben werden:** Für das ordnungsgemäße Funktionieren der Website werden Computersysteme verwendet, die für ihren normalen Betrieb automatisch einige Informationen erheben, die direkt mit der Verwendung der Computerprotokolle zusammenhängen. Diese Informationen können beispielsweise die IP-Adresse, den verwendeten Browsertyp, den ISP, das Betriebssystem, den Domännennamen und die Adressen der Websites, von denen aus der Zugriff oder der Abbruch erfolgt ist (*Verweis-/Ausgangsseiten*), etwaige Informationen über die auf der Website

besuchten Seiten, die Zugriffszeit, die Verweilzeit auf der einzelnen Seite, die Analyse des internen Pfads usw. umfassen.

Die oben genannten Daten werden mit Informatikinstrumenten oder in Papierform verarbeitet, um die Sicherheit und die Geheimhaltung der Daten selbst zu gewährleisten.



### III. Zweck der Verarbeitung

*In diesem Abschnitt wird angegeben, warum wir Ihre Daten erheben*

Ihre personenbezogenen Daten werden für die folgenden **Zwecke** verarbeitet:

- a. Verwaltung des Schlichtungsverfahrens; Art der Einholung (Zwingend erforderlich); Rechtsgrundlage (Vertrag);
- b. Verbesserte Anfragenverwaltung im Fall von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten; Art der Einholung (Fakultativ); Rechtsgrundlage (Einwilligung)

Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt a) erforderlichen Daten ist „zwingend erforderlich“ und durch die eventuelle Weigerung, diese Daten beizustellen, kann es für Trenitalia S.p.A. unmöglich werden, die Schlichtungsanfrage abzuwickeln. Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt b) erforderlichen Daten ist „fakultativ“ und eine eventuelle Nichtbereitstellung dieser Daten führt ausschließlich dazu, dass die Verwaltung der Anfrage nicht verbessert werden kann bzw. die Antwortzeiten nicht schneller gestaltet werden können.

Die eventuell erteilte Zustimmung ist jederzeit frei widerrufbar, unbeschadet der Zulässigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung. Der Widerruf der Zustimmung kann dem Datenschutzbeauftragten unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).



### IV. Empfänger der Daten

*In diesem Abschnitt wird angegeben, wer Ihre Daten verarbeitet und wem sie mitgeteilt werden*

Ihre personenbezogenen Daten werden nur den Personen zugänglich gemacht, die innerhalb von Trenitalia zu deren Verarbeitung befugt sind. Diese Personen werden entsprechend instruiert, um Verlust, Zugriff auf Daten durch Unbefugte oder unbefugte Verarbeitung von Daten zu vermeiden. Darüber hinaus können Ihre Daten von Unternehmen verarbeitet werden, die im Auftrag von Trenitalia als Auftragsverarbeiter tätig sind, darunter auch Informatik-Dienstleistungsunternehmen und andere Gesellschaften der Gruppo FS Italiane.

Schließlich können Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit gesetzlichen Anforderungen oder den Vorschriften an andere unabhängige Datenverantwortliche für die Verwaltung der Schlichtung (Verbraucherverbände, Schlichter der Verbände, Gemeinsame Schlichtungsstelle, Ministerien, Invitalia) übermittelt werden.

**Die aktuelle Liste der Empfänger** der Daten kann unter der E-Mail-Adresse [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it) angefordert werden.



## V. Verbreitung von personenbezogenen Daten

*In diesem Abschnitt garantieren wir Ihnen, dass Ihre Daten nicht verbreitet werden*

Ihre personenbezogenen Daten werden niemals veröffentlicht, ausgestellt oder unbestimmten Außenstehenden zur Verfügung/Einsicht gestellt.



## VI. Speicherung der personenbezogenen Daten

*In diesem Abschnitt wird angegeben, für wie lange Ihre Daten gespeichert werden*

Die von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten werden für 10 Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens gespeichert.



## VII. Rechte der Betroffenen

*In diesem Abschnitt werden die Rechte angegeben, die wir Ihnen zusichern.*

Gemäß der Verordnung EU 2016/679 (Art. 15 bis 23) kann die betroffene Person spezielle Rechte ausüben. Insbesondere haben Sie in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten das Recht, von Trenitalia S.p.A. Folgendes zu verlangen:

- **Zugang:** Sie können eine Bestätigung darüber anfordern, ob Daten über Sie verarbeitet werden oder nicht, sowie weitere Erläuterungen zu den in dieser Erklärung genannten Informationen;
- **Berichtigung:** Sie können die Berichtigung oder Ergänzung der Daten verlangen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, wenn diese ungenau oder unvollständig sind;
- **Löschung:** Sie können verlangen, dass Ihre Daten gelöscht werden, wenn sie für unsere Zwecke nicht mehr erforderlich sind, im Falle des Widerrufs der Einwilligung oder Ihres Widerspruchs gegen die Verarbeitung, im Falle einer unrechtmäßigen Verarbeitung oder wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Löschung besteht;
- **Die Einschränkung:** Sie können verlangen, dass Ihre Daten nur zum Zwecke der Speicherung verarbeitet werden, unter Ausschluss anderer Verarbeitungen, für den Zeitraum, der zur Berichtigung Ihrer Daten erforderlich ist, im Falle einer rechtswidrigen Verarbeitung, bei der Sie der Löschung widersprechen, wenn Sie Ihre Rechte vor Gericht ausüben müssen und die von uns gespeicherten Daten für Sie nützlich sein können und schließlich im Falle eines Widerspruchs gegen die Verarbeitung und einer laufenden Überprüfung des Vorrangs unserer legitimen Gründe gegenüber Ihnen.
- **Widerspruch:** Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit widersprechen, es sei denn, es liegen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die Ihre Interessen überwiegen, zum Beispiel zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- **Übertragbarkeit:** Sie können verlangen, Ihre Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder dass sie auf diese Weise an einen anderen von Ihnen angegebenen Datenverantwortlichen übermittelt werden.

Darüber hinaus teilen wir Ihnen mit, dass Sie das Recht haben, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen, die in Italien der Garant für den Schutz personenbezogener Daten ist, wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre Rechte verletzt wurden.

Sie können Trenitalia S.p.A. jederzeit darum ersuchen, Ihre **Rechte** auszuüben, indem Sie sich an den **Data Protection Officer** unter der E-Mail-Adresse [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it) wenden.

### Einverständniserklärung

Für die Verarbeitung, angeführt in Abschn. III Buchst. b) – „Zweck der Verarbeitung“:  
Ich gebe meine Zustimmung zur Verwendung meiner Telefonnummer für die Verwaltung des Antrags auf Schlichtung im Falle von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten

Ich erteile meine Zustimmung

Ich erteile meine Zustimmung nicht

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_