

DEBIT 2009, Frankfurt 10. November 2009

**Das neue Datenschutzrecht – Wie weit reicht die
Auskunftspflicht gegenüber den Kunden?**

Stefanie Hagendorff, Rechtsanwältin



Das neue Datenschutzrecht – Wie weit reicht die Auskunftspflicht gegenüber den Kunden?

1

Welche (neuen) Auskunftspflichten bestehen gegenüber den Kunden?

2

Mit welchen Aufwänden muß für die Kundeninformation gerechnet werden?

3

Wie sind Datenschutz und effiziente Prozesse in Deckung zu bringen?

4

Fragen



Welche (neuen) Auskunftspflichten bestehen gegenüber den Kunden?

- » Kunde kann nach § 34 BDSG Auskunft verlangen über
 - die zu seiner Person gespeicherten Daten einschließlich deren Herkunft
 - den Empfänger oder die Kategorien von Empfängern, an die Daten ggfs. weitergegeben werden und
 - den Zweck der Speicherung
- » Stärkung der Informations- und Auskunftsrechte der Betroffenen
 - Scoring (§ 28b n.F.): Rahmenbedingungen verschärft
 - Transparenzanforderungen an die (personalisierte) Werbung erweitert
- » Auskunftspflicht bei Datenschutzpannen (§ 42a BDSG n.F.)



Welche (neuen) Auskunftspflichten bestehen gegenüber den Kunden?

- » Stufenweises Inkrafttreten der BDSG-Novelle I und II und III
- » Die für die Auskunftsrechte der Kunden relevanten §§ 28, 28a und 34 BDSG wurden teilweise neu gefaßt und sind weitestgehend am 01.09.2009 mit der Novelle II in Kraft getreten
- » Übergangsregelung für Daten, die vor dem 01.09.2009 erhoben wurden:
 - Bei Daten für Zwecke der Markt- oder Meinungsforschung gilt § 28 in der bisherigen Fassung bis zum 31.08.2010 fort
 - Bei Daten für Zwecke der Werbung gilt bisherige Regelung des § 28 bis zum 31.08.2012 fort
- » Die neue Speicherpflicht über die Herkunft und Empfänger der Daten (2 Jahre) gemäß § 34 Abs. 1a i.V.m. Abs. 5 BDSG und zugehörige Bußgeldtatbestände § 43 Nr. 8a BDSG treten am 01.04.2010 in Kraft.
- » Ab 01.04.2010 Bußgeldandrohungen, wenn Auskünfte nicht oder nicht richtig oder nicht rechtzeitig erfolgen
- » Übersicht Alt und Neu : Synopse zu § 34 und 28 BDSG siehe Anlage



Welche (neuen) Auskunftspflichten bestehen gegenüber den Kunden?

- » Verweigerung der Auskunft über Herkunft und Empfänger der Daten ist ausnahmsweise zulässig, wenn das Interesse an der Wahrung des Geschäftsgeheimnisses gegenüber dem Informationsinteresse des Betroffenen überwiegt (§ 34 Abs. 1 S. 4 BDSG)

- » Beispiele:
 - Erhebung und Verarbeitung erfolgte zu Forschungszwecken und Benachrichtigung der vielen Betroffenen unverhältnismäßig aufwendig
 - Daten sind aus allgemein zugänglichen Quellen wie öffentlichen Brancheneinträgen oder Handelsregister entnommen
 - Zeugenschutz bei Betrugsverdacht und Erhebung über Detektei.



Mit welchen Aufwänden muß für die Kundeninformation gerechnet werden?

- » Klar definieren, wer Auskunftsanfragen des Kunden beantwortet (DSB oder Fachabteilung – Customer Care oder Marketing?)
- » Umfang der Auskunft (umfassend, auch Herkunft der Daten, Wahrscheinlichkeitswert bei Scoring und soziodemographische Daten sowie ggfs. Anschrift der Stelle, von der Scoringwerte oder weitere Bonitätsdaten erhoben und bezogen wurden)
- » Grundsätzlich Auskunft über alle Daten, einschließlich Kategorien, Herkunft der Daten, Empfänger oder Empfängerkategorien, an die Daten weitergegeben werden und Zwecke der Speicherung
- » Wenn Datenbestand zum Kunden umfangreich und Anfrage unspezifisch ist, Nachfrage vorsehen, ob eine sachliche oder zeitlichen Einschränkung für die Auskunft ausreicht
- » In CRM-Systemen möglichst wenig, am besten keine Freitextfelder zur Kundenklassifizierung erlauben, nur sachliche Einträge zulassen, da sonst Auskunft sehr unangenehm werden kann (unsachliche Bewertungen wie „schwieriger Kunde“ sind ohnehin eher schädlich als nützlich)
- » Schulung der Mitarbeiter: einzutragende Daten in CRM-System



Mit welchen Aufwänden muß für die Kundeninformation gerechnet werden?

- » § 34 Abs. 2: Auskunft über Scoringwerte, falls diese eingesetzt werden
 - Scoringwerte der letzten 6 Monate
 - verwendete Datenarten
 - Zustandekommen und Bedeutung der Scorewerte
 - auch bei externer Verarbeitung
 - bei Datenverarbeitung zum Zweck der Datenübermittlung dann auch übermittelter Scorewert in allgemeinverständlicher Form

- » Exkurs Auskunftspflichten bei Scoring – Gem. § 28b Scoring zulässig, wenn
 - anerkanntes mathematisch-statistisches Verfahren,
 - mit zulässig vorhandenen Daten nach §§ 28 bzw. 29,
 - nicht ausschließlich Adressdaten,
 - bei Nutzung von Adressdaten Unterrichtung und Dokumentation des Betroffenen



Mit welchen Aufwänden muß bei der Kundeninformation gerechnet werden?

- » Form der Auskunft: Bisher grundsätzlich schriftlich (§ 34 Abs. 3 a.F.) jetzt laut § 34 Abs. 6 n.F. Textform, soweit nicht wegen der besonderen Umstände eine andere Form der Auskunftserteilung angemessen ist
Praxis: Zugang unter „Meine Daten“ im passwortgeschützten Kundenbereich online; soweit weitere Daten verlangt werden oder offline-Kunde, besser weiterhin aus Datenschutzgründen nur schriftliche Auskunft
- » Auskunftspflicht bei der Werbung (personalisieren, Herkunft über eigene Daten bei Begründung eines Vertragsverhältnisses oder über Adressbroker 2 Jahre speichern und bei Werbeansprache / Werbeanschreiben Herkunft kenntlich machen (§ 28 Abs. 3 S. 4, 2.HS und S.5)
- » Hinweispflicht zum Werbewiderspruch: Bei Erhebung der Daten Pflicht immer auf Werbewiderspruch hinzuweisen (§ 28 Abs. 4 n.F.)



Mit welchen Aufwänden muß bei der Kundeninformation gerechnet werden?

- » Sperrung der Daten für Werbung bei Werbewiderspruch (§ 28 Abs. 4):
 - zukünftig generell, also auch für Briefwerbung
 - Schonfrist für bis 01.09.2009 erhobene Kundendaten hier gilt die bisherige Regelung bis 2012
 - Umsetzung: Sperrung der Daten, nicht löschen (z.B. weiteres Feld in Kunden- und Interessentendatenbank)

- » Meldepflicht bei Datenschutzpannen an Aufsichtsbehörde und Betroffene (mit Bußgeldandrohung), § 42a BDSG n.F.
 - wenn besondere Arten personenbezogener Daten betroffen sind (laut Definition des § 3 Abs. 9 : Rassistische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben
 - Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen
 - Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen oder deren Verdacht
 - Daten zu Bank- und Kreditkartenkonten



Wie sind Datenschutz und effiziente Prozesse in diesem Zusammenhang in Deckung zu bringen?

- » Verträge mit Auskunftsdienstleistern überprüfen und ggfs. nachbessern, um auf Auskunftsverlangen vorbereitet zu sein (Datenfelder einfügen, die erforderliche Daten enthalten)
- » Passwort vergessen-Verfahren datenschutzgerecht gestalten und Daten unter „Meine Daten“ online zur Verfügung stellen; bei offline-Kunden sollten Sie bei der schriftlichen Auskunftserteilung verbleiben

