

# **Kundendatenschutz**

## **Der richtige Umgang mit Kundendaten**

(Folien: Carolyn Eichler/Dr. Malte Engeler)

**Eva Schlehahn**

Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz  
Schleswig-Holstein

Kiel, 6. Dezember 2016



Unabhängiges Landeszentrum für  
Datenschutz Schleswig-Holstein

## (1) Datenverarbeitung für die **Vertragsdurchführung**

- Kundendaten
- Interessentendaten
- Bonitätsprüfungen und Scoring

## (2) Datenverarbeitung für **Marketingzwecke**

- Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke
  - Einführung
  - Anforderungen an eine wirksame Einwilligung
  - Unterfall Newsletter und Telefonwerbung
- Adresshandel
- Webseiten-Statistiken und Tracking

## (3) Datenschutz**rechte** der Kunden

# Heute nur: BDSG

- **Aber: Zukünftig jede Menge Veränderungen durch Datenschutz-GrundVO**

## LDSG

## BDSG

- § 11 Abs. 1 Nr. 1 (Einwilligung)
- § 11 Abs. 1 Nr. 2 (Recht der Verarbeitung)
- § 11 Abs. 1 Nr. 3 (Staatliche Aufgaben)
- § 11 Abs. 2 (Rechtfertigung berechtigter Interessen)
- § 11 Abs. 3 (Zugängliche Quellen)
- § 14 (Veröffentlichung in andere öffentliche Stellen)
- § 15 (Veröffentlichung in öffentliche Stellen)
- § 16 (Überwachung)
- § 37 Abs. 1 Satz 3: In Ausnahmefällen gilt BDSG

- § 28 Abs. 1 Nr. 1 (Vertragserfüllung)
- § 28 Abs. 1 Nr. 2 (Wahrung berechtigter Interessen)
- § 28 Abs. 1 Nr. 3 (Allein zugängliche Quellen)
- § 28 Abs. 2 (Adresshandel und Werbung)
- § 28a (Weitermittlung an Auftraggeber)
- § 28b (Weitermittlung an Auftraggeber)
- § 29 (Bewertung, Adresshandel)
- § 32 (Beschäftigungsverhältnisse)
- § 6b (Überwachung)

# **(1) Datenverarbeitung zur Vertragsdurchführung**

# Kundendaten

# *Kundendaten*

Beispiele für personenbezogene Informationen die Kundendaten sein können:

- Name, Anschrift, Kontonummer
- Kaufverhalten
- Einstellungen und Interessen
- Soziales Verhalten
- Lebensbedingungen
- ...

...von Kunden

# *Rechtmäßigkeit von Erhebung und Verarbeitung*

- Grundsatz im Datenschutzrecht:
  - **Verbot mit Erlaubnisvorbehalt** (§ 4 Absatz 1 BDSG)
  - Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet oder genutzt werden wenn
    - eine **Einwilligung** des Betroffenen vorliegt oder
    - eine **Rechtsvorschrift** es erlaubt

**!** Eine Datenverarbeitung durch ein Unternehmen muss immer gerechtfertigt werden

# ***Nebst Einwilligung: Weitere Rechtsgrundlagen im BDSG (Überblick)***

- **Eigene Geschäftszwecke § 28 BDSG**
  - Datenverarbeitung ist Hilfsmittel für die Erfüllung eigener geschäftlicher, beruflicher oder gewerblicher Zwecke.
  - Beispiel: Datenverarbeitung zur Durchführung eines **Verbrauchervertrags**
- **Zweck der geschäftsmäßigen Übermittlung §§ 29 ff. BDSG**
  - Datenverarbeitung wird zum Selbstzweck
  - Daten werden zur Ware, die Ziel und Gegenstand der Verarbeitungstätigkeit bestimmen.
  - Beispiel: **Auskunfteien, Adresshändler, Markt- und Meinungsforschung** etc.



# ***Kundendatenverarbeitung***

- Welche Kundendaten dürfen in die Kundendatenbank aufgenommen werden?
  - ⇒ § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG
  - Prüfschritte:
    - ⇒ Welche Kundendaten sind für die Vertragserfüllung **erforderlich**?
      - ⇒ Ohne welche Daten wäre eine Vertragserfüllung und -verwaltung nicht möglich? (**enge Grenzen**)
      - ⇒ Maßstab ist der gemeinsame Vertragswille

## Sind die Daten jeweils **erforderlich** zur Durchführung der Verbraucherverträge?

- Name und Adresse?
  - EC-Kartenzahlung?
  - Warenbestellung beim Versandhandel?
- Geburtsdatum?
  - Internet- oder Telefonbestellung?
  - Discobesuch?
- Beruf, Einkommen und Vermögen?
  - Interesse an Mietangeboten?
  - Kreditantrag?
- Gesundheitsdaten?
  - Fitnessstudiovertrag?
  - Lebensversicherung?

## ***Kundendatenverarbeitung***

- Dürfen **Daten aus Zeitungen oder dem Internet zur Ergänzung der Kundendatenbank** erhoben werden?
- § 28 Absatz 1 S. 1 Nr. 3 BDSG:
  - Eigene Geschäftszwecke
  - Allgemein zugängliche Quellen (+)
    - Zeitungen, Rundfunk- und Fernsehsendungen, Internet
    - Öffentliche Register (z.B. Handelsregister, Vereinsregister; nicht aber z.B. Grundbuch)
    - Telefonbuch
  - **Achtung:** Kein offensichtliches Überwiegen der **schutzwürdigen Interessen des Betroffenen**

# *Kundendatenverarbeitung*

- Muss der Kunde bei Aufnahme in die Kundendatenbank informiert werden?

⇒ § 4 Abs. 3 BDSG

- Identität der verantwortlichen Stelle
  - Zweckbestimmung
  - Kategorien von Empfängern
- Z.B. in **Datenschutzerklärung**
  - sofern nicht anderweitige Kenntnis

Tipp:

Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie Informationen zur Datenverarbeitung vollständig und verständlich gestalten.

# *Kundendatenverarbeitung*

- Wie lange dürfen Daten vom Kunden in der Kundendatenbank gespeichert bleiben?
  - ⇒ § **35** Abs. 2 Satz 2 Nr. 3 + § **28** Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG
  - ⇒ Wie lange ist die Speicherung für die Vertragserfüllung **erforderlich**?
- Bei Aufbewahrungspflichten:  
Sperrung

Wichtig:  
Löschroutinen sollten  
eingrichtet werden.

## ***Kundendatenverarbeitung - Sonderfälle***

- Verkauf der Kundendatenbank an ein drittes Unternehmen bei Geschäftsaufgabe?
- Weitergabe von Kundendaten an einen Branchenverband?

⇒ **§ 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 BDSG**

⇒ Zwei Prüfschritte ob erlaubt:

- Berechtigtes Interesse des Unternehmens?
- Schutzwürdige Interessen der Betroffenen an dem Ausschluss der Übermittlung?

## **§ 28 Absatz 1 S. 1 Nr. 2 BDSG**

- § 28 Absatz 1 S. 1 Nr. 2 BDSG:
  - 1. Prüfungsschritt:
  - Für Wahrung **berechtigter Interessen** erforderlich?
- wirtschaftliche und ideelle Interessen  
(sehr weiter Begriff)

# ***Schutzwürdige Interessen an dem Ausschluss der Übermittlung?***

- 2. Prüfungsschritt:
- Interessenabwägung
  - **Überwiegen schutzwürdige Interessen des Betroffenen?**  
Datenverwendung nicht hinzunehmen, wenn im Hinblick auf
    - die Datenarten bzw. -felder
    - den verfolgten Zweck oder
    - die Intensität der Verarbeitungder Betroffene nicht akzeptablen Folgen ausgesetzt ist
  - **Sonderfall: Widerspruch gegen Nutzung für Werbung (§ 28 Abs. 4 BDSG)**



# *Spezialvorschrift: Datenübermittlung an Auskunftsteien*

## **§ 28a BDSG**

- **Absatz 1:**
  - Befugnis zum Einmelden von **Forderungsdaten** (sog. Negativdaten) an Auskunftsteien
  - Wichtigste Fallgruppen in Absatz 1:
    - Forderung durch rechtskräftiges Urteil festgestellt
    - Forderung ausdrücklich anerkannt
    - **Achtung (Alternative ohne Urteil oder Anerkenntnis):**  
Fälligkeit einer unbestrittenen Forderung, 2 Mahnungen, Zeitabstand 4 Wochen, **Unterrichtung** über Einmeldung

# ***Datenübermittlung an Auskunftsteilen***

## ***§ 28a BDSG***

- **Absatz 2:**

- **Kreditinstitute** dürfen Informationen bspw. über Darlehen, Kreditkarten und Eröffnungen von Girokonten mit Überziehungsmöglichkeit einmelden (sog. „**Positivinformationen**“)
- Keine offensichtlich bestehenden überwiegenden schutzwürdiger Interessen der Betroffenen
- (vorherige) Unterrichtung des Betroffenen
- Keine Übermittlung von Konditionenanfragen

## ***§ 28a Absatz 3 BDSG***

- **Absatz 3:**
  - **Nachberichtigungspflicht** bei Änderungen
  - Insgesamt für Meldungen nach § 28a BDSG

Tipp:  
Richten Sie einen Prozess für  
die Nachberichtigungspflicht ein

# Interessentendaten

## *Interessentendaten*

- Welche Daten eines Interessenten dürfen erhoben werden?
- **§ 28 Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG**
  - **Rechtsgeschäftsähnliches** Schuldverhältnis
  - Erforderlichkeit

## *Interessentendaten*

- Wie lange dürfen Daten eines Interessenten gespeichert werden?
- §§ 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 3, 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG
  - Erforderlichkeit für die Durchführung des Interessentenverhältnisses

# Bonitätsprüfungen und Scoring

## ***Bonitätsabfragen***

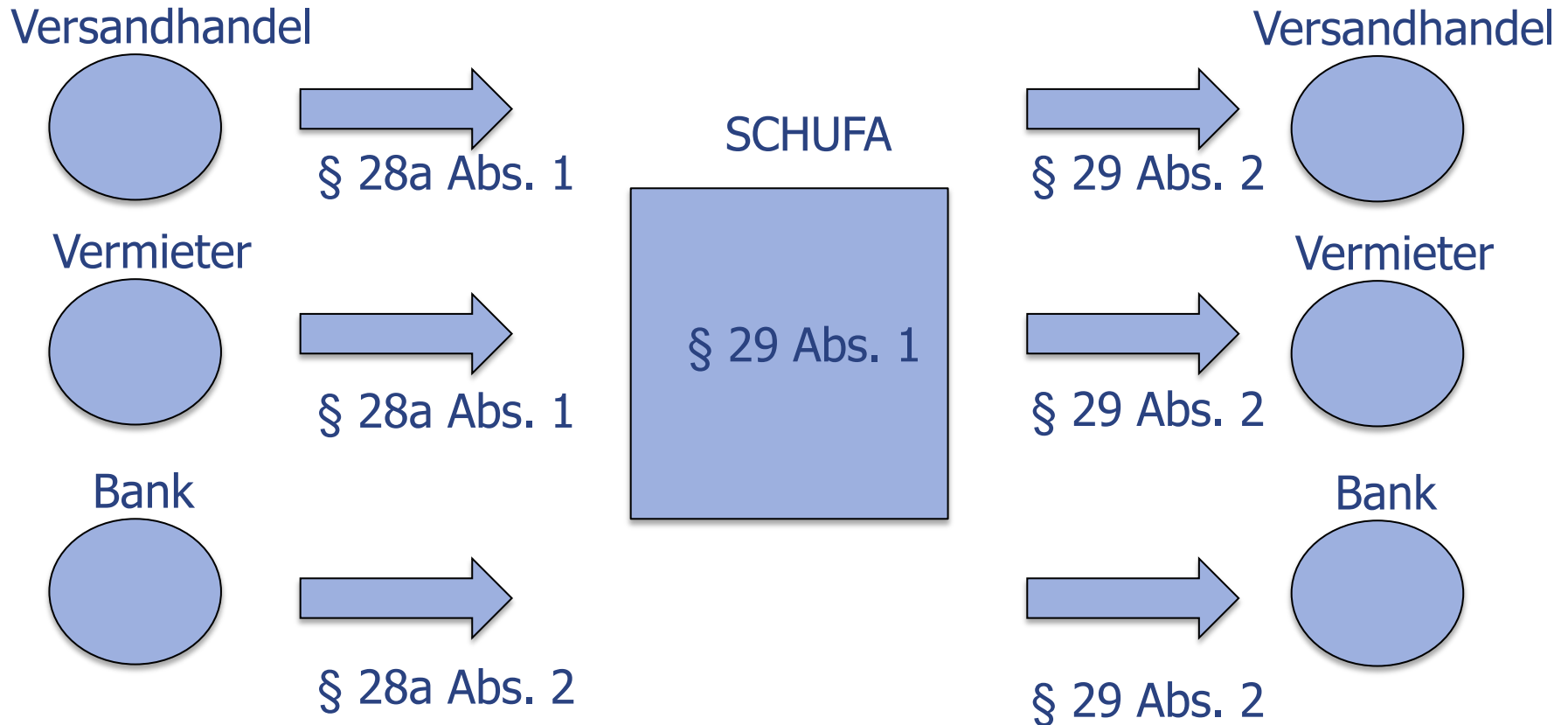
- Bank möchte vor **Kreditvergaben** die Bonität des potentiellen Kunden bei einer **Auskunftei** abfragen. Zulässig?
- Darf ein **Versandhändler** vor dem Anbieten einer bestimmten **Zahlungsart** wie Rechnungskauf eine Bonitätsprüfung durchführen?

→ Prüfung:  
§§ 28 Abs. 1, 29 BDSG

**Achtung:**  
Schutzwürdige Interessen der Betroffenen insbesondere durch Transparenz und Wahlfreiheit gewährleisten



# Das System der Auskunfteien



# *Scoring*

## Was ist eigentlich Scoring?

- Definition:  
Berechnung eines Wahrscheinlichkeitswertes für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten des Betroffenen
- Seit BDSG-Novelle 2009:  
§ 28b BDSG ist Voraussetzungsvorschrift

# *Scoring*

Und wer setzt Scoring eigentlich ein?

- Banken
- Versicherungen
- Telekommunikationsanbieter
- Vermieter
- Energieversorger
- Versandhandel
- Inkassounternehmen
- ...

## ***Scoringvorschrift § 28b BDSG***

Unter welchen Voraussetzungen ist Scoring zulässig?

- Erhebliche Datenbasis
- Unter Zugrundelegung eines wissenschaftlich anerkannten mathematisch-statistischen Verfahrens
- Übermittlungs- bzw. Nutzungsbefugnis für Datenbasis
- **Nicht ausschließlich Anschriftendaten (Nr. 3)**
- Unterrichtung bei Nutzung Anschriftendaten (vorher)

## **(2) Datenverarbeitung für Marketingzwecke**

## ***Zweckbindungsgrundsatz***

Personenbezogene Daten dürfen nur zu dem Zweck verarbeitet und genutzt werden, zu dem sie erhoben worden sind.

- § 28 Abs. 1 Satz 2 BDSG  
**Bei der Erhebung** personenbezogener Daten sind die **Zwecke**, für die die Daten verarbeitet oder genutzt werden sollen, **konkret festzulegen** (**intern** und **extern**).
- Eine **zweckändernde** Datenverwendung bedarf einer eigenen Rechtsgrundlage

# *Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke*

- Was ist Werbung?
- Werbung ist die **Ansprache** potentieller **Kunden** mit dem Zweck, diese zu einer Handlung, insbesondere einem Vertragsabschluss, zu bewegen bzw. näher treten zu lassen. Es werden alle Formen der Ansprache erfasst. In der Regel liegt sie im Anpreisen von Waren und Dienstleistungen oder von Unternehmenszielen.



(vgl. Wedde in Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, Kommentar zum BDSG, § 28 Rn. 89 )



# ***Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke***

## **Ist Werbung nur mit Einwilligung des Kunden zulässig?**

- Zentrale gesetzliche Regelung: **§ 28 Absatz 3 BDSG**
  - Satz 1: grundsätzlich **Einwilligungserfordernis**
  - Satz 2: **Ausnahme Listenprivileg (= gesetzliche Erlaubnis)**
    - Datenverarbeitung und -nutzung erforderlich für
      - Nr. 1:
        - Werbung für eigenen Angebote und
        - Erhebung beim Kunden oder
        - aus allgemein zugänglichen Adressverzeichnissen
      - Nr. 2: Werbung in Hinblick auf berufliche Tätigkeit
      - Nr. 3: Werbung für Spenden
    - Keine entgegenstehenden schutzwürdigen Interessen (Satz 6)



# ***Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke***

## **! Nur diese Daten sind vom **Listenprivileg** erfasst:**

- Zugehörigkeit zu einer **Personengruppe** →
- Berufs-, Branchen- oder Geschäftsbezeichnung
- Name
- Titel
- Akademischer Grad
- **Anschrift** →
- **Geburtsjahr** →

Unzulässig wegen Beeinträchtigung der schutzwürdigen Interessen: stigmatisierende Angaben wie Adressen der Bewohner einer Strafanstalt, eines Asylbewerberwohnheims, einer Aids-, Krebs- oder Suchtklinik o.Ä.

Nur postalische Anschrift → postalische Werbung  
Nicht E-Mail-Adresse → keine Werbung per E-Mail

Nicht Geburtsdatum!

# **Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke**

- Dürfen Kundendaten für die Werbung für fremde Angebote genutzt werden?



→ sog. Beipack-Werbung

- § 28 Abs. 3 S. 5 BDSG

→ Zulässig, wenn

- Voraussetzungen des Listenprivilegs erfüllt
- Für die Nutzung der Daten verantwortliche Stelle aus der Werbung eindeutig erkennbar (um Widerspruch zu ermöglichen)





## ***Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke***

- **Achtung bei Anwendung des Listenprivilegs:**  
Besondere Vorgaben für Transparenz und informationelle Selbstbestimmung
  - **Widerspruchsrecht** der Kunden gegen Verarbeitung und Nutzung von Daten zu Zwecken der Werbung und der Markt- und Meinungsforschung
  - **Widerspruchshinweis** ist zu erteilen durch die verantwortliche Stelle
    - bei **Vertragsschluss**
    - im Rahmen der Werbung
- Vgl. § 28 Abs. 4 Satz 2 BDSG

Tipp:

Überprüfen Sie Ihre Formulare!

**Verstoß ist ein  
Bußgeldtatbestand** (§ 43 Abs.  
1 Nr. 3 BDSG)



## *Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke*

- **Achtung bei Anwendung des Listenprivilegs:**
  - Für Wahrnehmung des Widerspruchsrechts **keine strengere Form** als für Begründung des Vertrags
  - **Umsetzung des Widerspruchs**

Verarbeitung und Nutzung der Daten des Kunden für Zwecke der Werbung oder Markt- und Meinungsforschung trotz Widerspruch ist unzulässig

Tipp:

Überprüfen Sie Ihre Prozesse zur Umsetzung von Werbewidersprüchen!

**Verstoß ist ein Bußgeldtatbestand (§ 43 Abs. 2 Nr. 5b BDSG)**

# *Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke*

- Wenn **Listenprivileg nicht anwendbar**:  
**Einwilligung** erforderlich!
- Besondere Vorgaben für Werbeeinwilligung in § 28 Abs. 3a BDSG
  - Andere Form als Schriftform, z.B. **mündlich**
    - Inhalt muss dann schriftlich bestätigt werden
  - **Elektronische Einwilligung**
    - Protokollierung
    - Erklärung jederzeit abrufbar
    - Erklärung jederzeit widerrufbar
    - Ggf. Hervorhebung

# *Verarbeitung eigener Kundendaten für Werbezwecke*



- Für Werbeeinwilligungen gilt sog. **Kopplungsverbot**
- § 28 Abs. 3b BDSG
  - Vertragsschluss darf nicht von Werbeeinwilligung abhängig gemacht werden
  - Wenn Zugang zu gleichwertigen vertraglichen Leistungen nicht oder nicht in zumutbarer Weise möglich
  - Grund: Monopolabhängigkeit

## Anforderungen an eine wirksame Einwilligung

# ***Einwilligung: „Kleine Checkliste“ anhand der Anforderungen des § 4a BDSG***

1. **Freiwilligkeit**
  - Also keine Erklärung unter faktischem Zwang
2. **Information über Zweck/Art/Umfang der Verwendung**
  - Also keine Pauschalerklärung/ungenau Formulierungen
3. **Schriftformerfordernis**
  - Also keine nur mündliche bzw. konkludente Erklärung
4. **Drucktechnische Hervorhebung**
  - Also kein versteckter Hinweis nur irgendwo im Kleingedruckten (§ 4a Abs. 1 S. 4 BDSG)



## Unterfall Newsletter und Telefonwerbung

# Telefonwerbung

Warum eigentlich so eingeschränkt?

Siehe Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 19.06.1970 - I ZR 115/68 (OLG Hamm) zur Telefonwerbung:

*„... Dabei ist zu berücksichtigen, daß die technische Eigenart des Telefons ein **unkontrollierbares Eindringen in die Privatsphäre des Anschlußinhabers** ermöglicht. Es ist nicht erkennbar, wer anruft; der Anschlußinhaber ist daher genötigt, das Gespräch anzunehmen, da es sich um für ihn wichtige Anrufe handeln kann. Auch mit der Annahme des Gesprächs bleibt zunächst die Ungewißheit über den Anrufer und den Zweck des Anrufs bestehen ...“*

## *Telefonwerbung*

- Gibt es eine gesetzliche Erlaubnis?
- § 28 Abs. 3 S. 2 ff. BDSG (-), also: **Nein**
- Zu beachten:
  - **§ 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG**
    - Vorherige ausdrückliche **Einwilligung**
- Abgrenzung: Anrufe, die nicht zu Werbezwecken getätigt werden
  - Z. B. „echter“ Service

## *E-Mail-Newsletter*

- Gibt es eine gesetzliche Erlaubnis?
- § 28 Abs. 3 S. 2 ff. BDSG (-)
- Zu beachten:
  - **§ 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG**
    - „elektronische Post“
    - Vorherige ausdrückliche **Einwilligung**
  - **Ausnahme:** § 7 Abs. 3 UWG
    - E-Mailadresse im Zusammenhang mit Kauf
    - Werbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen
    - Kein Widerspruch
    - Widerspruchshinweis

# Adresshandel

## *Adresshandel*

- Gibt es eine gesetzliche Erlaubnis?
- § 29 BDSG
  - Adresshandel
  - Voraussetzungen
- § 28 Abs. 3 S. 4 BDSG
  - Übermittlung von Listendaten
  - Speicherung der Übermittlung
- § 34 Abs. 1a S. 1 BDSG
  - Herkunft und Empfänger
  - Dauer: 2 Jahre
- Erkennbarkeit der „Stelle, die die Daten erstmalig erhoben hat“

# Webseiten-Statistiken und Tracking

# *Webseitenstatistiken und Tracking*

- Abgrenzung zwischen TKG und TMG
- Nutzungs- und Bestandsdaten
- Erlaubnis nach § 15 Abs. 1 TMG
  - Ermöglichung der Nutzung
  - Abrechnung
- Erlaubnis nach § 15 Abs. 3 TMG
  - Nutzungsprofil
  - Widerspruchsmöglichkeit
  - Pseudonym (IP-Adresse auch pseudonym + personenbez.)
- Cookies (Einwilligung, wenn nicht zwingend notwendig)
  - Problem: Umsetzung der RL 2009/136/EG – Widerspruch vs. Einwilligung

Datenschutzerklärung  
nicht vergessen!

(§ 13 Abs. 1 TMG)



## ***(3) Datenschutzrechte der Kunden***

# *Betroffenenrechte I*

## Transparenzgrundsatz:

- Direkterhebungsgrundsatz § 4 Abs. 2 BDSG
- Benachrichtigung § 33 BDSG
  - Nachträgliche Information bei Speicherung ohne Kenntnis der/des Betroffenen
- Anspruch des Kunden auf **Auskunft** gemäß § 34 Abs. 1 BDSG
  - Inhalt:
    - Sämtliche zum Kunden gespeicherten Daten
    - Herkunft der Daten (Beachte zusätzlich § 34 Abs. 1 a)
    - Empfänger, an die Daten weitergegeben werden
    - Zweck der Speicherung
  - Spezielle Auskunftsrechte:
    - § 34 Abs. 2, 4 BDSG zu **Scoring**
    - § 34 Abs. 8 BDSG kostenlose Selbstauskunft

## ***Betroffenenrechte II***

- Anspruch auf **Berichtigung** gemäß § 35 Abs. 1 BDSG
- **Löschung** der Daten gemäß § 35 Abs. 2 BDSG
  - z.B. dann, wenn Daten für den ursprünglichen Zweck nicht mehr erforderlich sind
  - Besonderheit für Stellen wie **Auskunfteien**:  
**Prüfpflicht** nach 3- bzw. 4 Jahren
- Ggf. **Sperrung** gemäß § 35 Abs. 3, 4 BDSG
  - wenn Daten nicht mehr für den ursprünglichen Zweck erforderlich sind, aber etwa gesetzliche Aufbewahrungspflichten (Steuerrecht, Handelsrecht) bestehen

***Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!***

**Eva Schlehahn**

Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein

[uld67@datenschutzzentrum.de](mailto:uld67@datenschutzzentrum.de)

**Unabhängiges Landeszentrum für  
Datenschutz Schleswig-Holstein**

Holstenstraße 98, 24103 Kiel

0431 988 1200

[mail@datenschutzzentrum.de](mailto:mail@datenschutzzentrum.de)