

Rechtliche Aspekte der Nutzung von Kundendaten

Vortrag am 21.04.2010
Handwerkskammer Lübeck

Daniela Schott, Rechtsanwältin
Lars Rieck, Rechtsanwalt und
Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz



Was ist CRM?

CRM: Sammlung, Verknüpfung, Auswertung von Kundendaten

↳ gezielte computergestützte Pflege von Kundenbeziehungen

Ziel:

Integration aller Kundeninformationen zur Analyse

systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse

➡ Verbesserung der Kundenbetreuung und Kundenbindung

CRM = kundenorientierte Unternehmensphilosophie

Möglichkeiten des CRM

- persönliche Daten werden erfasst, gespeichert und ausgewertet
- Nutzung externer Datenquellen (mikrogeografische Anreicherung)
- Datenbankabgleiche
- evtl. Verknüpfung verschiedener Daten des Kunden

↳ maßgeschneidertes Angebot

↳ zufriedenerer Kunden

Und der Datenschutz?

Angst vor Datenmissbrauch

Nutzer fürchten unerwünschte Werbung und Datenmissbrauch Gründe für falsche Angaben bei Online-Registrierungen



28. WWW-Benutzer-Analyse W3B, Frühjahr 2009

Basis: Nutzer, die bei Online-Registrierungen falsche Angaben gemacht haben

Mehrfachnennungen möglich

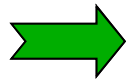
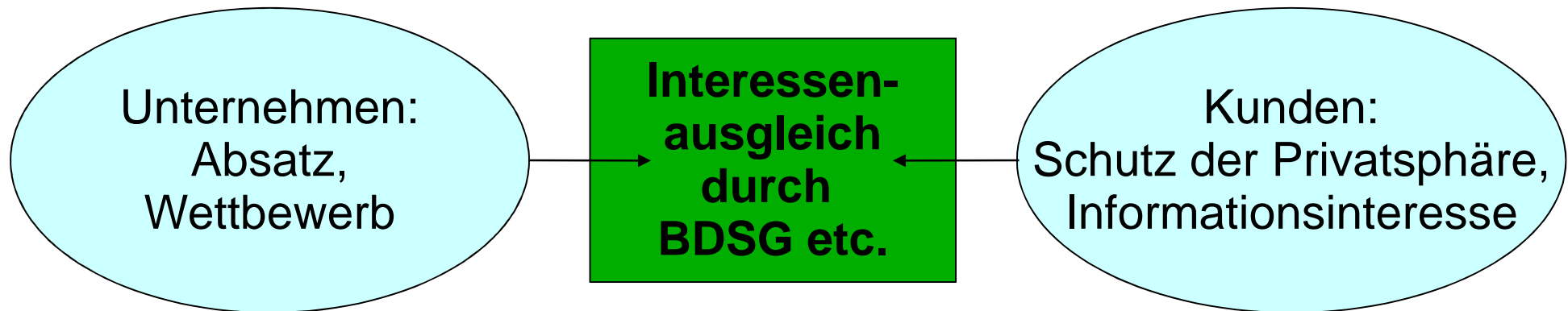
© 2009 www.fittkaumaass.de

Sicherheitsbedürfnis

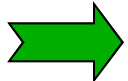
79% der Nutzer empfinden einen Online-Shop nur dann als »sicher«, wenn der Datenschutz klar und deutlich gewährleistet ist.

Quelle: Fittkau & Maaß Consulting GmbH; <http://www.w3b.de>.

Interessenlage



Datenskandale bei Telekom, Bahn, Lidl etc.



Vorsprung durch Rechtsbruch?

Beispiel

Ein Fußballverein möchte ein neues Kartenbestellsystem einführen.

Die Identifizierung der Besucher soll möglich sein: Erfassung von Name, Adresse, Geburtsdatum und Personalausweisnummer.

Ziel soll sein, mögliche Randalierer zu identifizieren.

Damit verbunden werden soll eine Einwilligung in Nutzung der Daten für Werbezwecke. Diese steht in den AGB.



Rechtliche Grundlagen

Relevante Normen:

- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

- Telemediengesetz (TMG)

regelt die rechtlichen Rahmenbedingungen für
sog. Telemedien in Deutschland; dazu gehören (nahezu) alle
Angebote im Internet

- Telekommunikationsgesetz (TKG)

reguliert den Wettbewerb im Bereich der Telekommunikation

Bereichs-
spezifische
Regelungen
mit
Anwendungs-
vorrang

UWG

§§ 1, 3 UWG:

Schutz der Mitbewerber, der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der sonstigen Marktteilnehmer vor unlauteren geschäftlichen Handlungen

Unlauter, wenn Entscheidung des **Kunden** nach leistungsbezogenen Kriterien erschwert oder die **Konkurrenz** mit nicht leistungsbezogenen Mitteln behindert wird



betrifft insb. Direktmarketing:

Telefon

Email

Fax

SMS

§ 7 UWG: unzumutbare Belästigung,

nur mit vorheriger, ausdrücklicher Einwilligung möglich,

Abgabe getrennt von anderen Erklärungen notwendig!

Beispiel

➔ Der Fussballverein nimmt die Einwilligung zur Werbung aus den AGB. Die Erklärung erfolgt separat, durch Anklicken eines Kästchen während der Bestellung.

Stattdessen wird die Einwilligung mit dem Kauf eines Tickets gekoppelt: Keine Einwilligung – Kein Ticket!

Bundesdatenschutzgesetz

§ 1 Abs. 1 BDSG:

Zweck dieses Gesetzes ist es,

den Einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird.

- ➔ Recht auf informationelle Selbstbestimmung
- ↳ Volkszählungsurteil des BverfG vom 15. Dezember 1983
(AZ. 1 BvR 209, 269, 362, 420, 440, 484/83)

Anwendungsbereich des BDSG

§ 1 Abs. 2 BDSG:

BDSG gilt für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch

➤ öffentliche Stellen des Bundes (bzw. der Länder)

➤ nicht öffentliche Stellen,

wenn bei Datenverarbeitung

➔ Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen

➔ Verarbeitung von Daten aus nicht automatisierten Dateien

AUSNAHME:

es sei denn, die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Daten erfolgt ausschließlich für persönliche oder familiäre Tätigkeiten

Normadressaten

➤ öffentliche Stellen des Bundes und der Länder

§ 2 Abs. 1 & 2 BDSG

Behörden, Organe der Rechtspflege und andere öffentlich-rechtlich organisiert Einrichtungen des Bundes bzw. der Länder

➤ nicht-öffentliche Stellen

§ 2 Abs. 4 BDSG:

Natürliche und juristische Personen, Gesellschaften und andere Personenvereinigungen des privaten Rechts, soweit sie die Daten unter Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen verarbeiten, nutzen oder dafür erheben

Gegenstand des BDSG

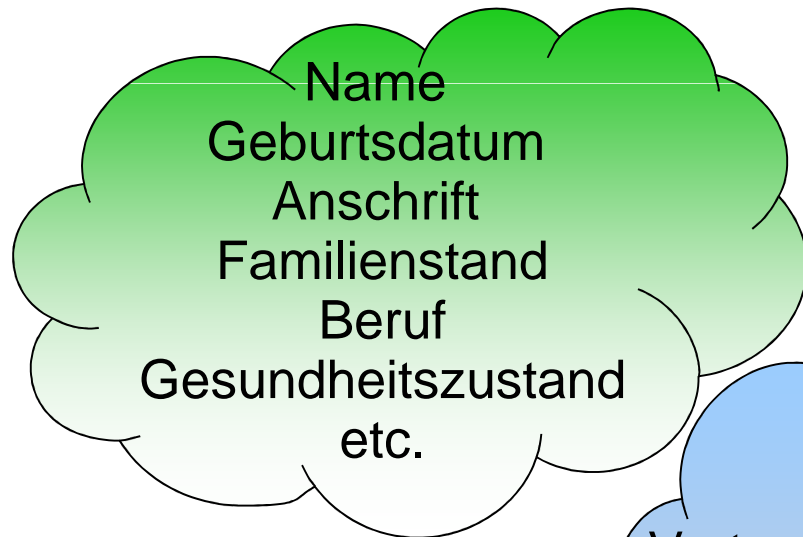
§ 3 Abs. 1 BDSG:

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (Betroffener).

- Natürliche Personen
- Nicht: juristische Personen, Verstorbene

Personenbezogene Daten

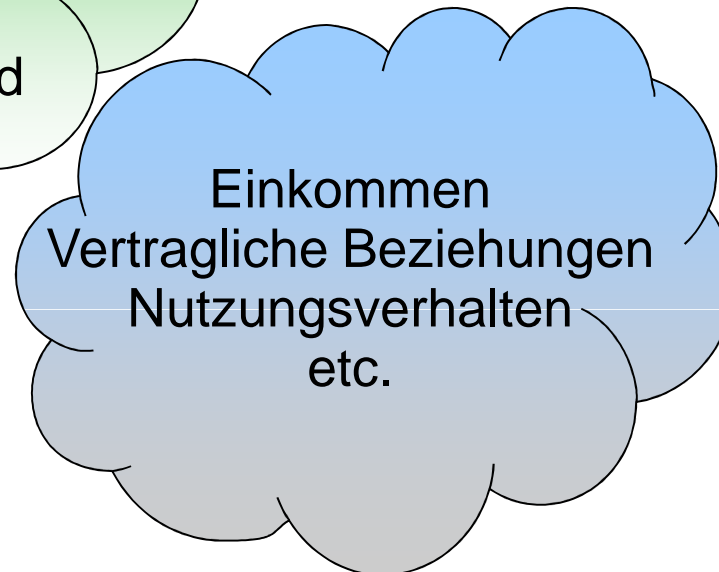
Persönliche



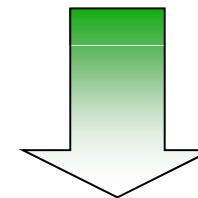
oder

sachliche

Verhältnisse



bestimmbar



durch
Zusatzwissen

Besondere Datenarten

Sensible Daten, § 3 Abs. 9 BDSG:

- Ethnische/ rassistische Herkunft
- Politische Meinung
- Religiöse/ philosophische Überzeugung
- Gewerkschaftszugehörigkeit
- Gesundheitsdaten
- Sexualleben

Für sich genommen „einfache“ Daten könne durch
Zusammenführung zu sensiblen Daten werden!



Verwendung nur mit ausdrücklicher Einwilligung des
Betroffenen

Umgang mit personenbezogenen Daten

§ 3 Abs. 2-5 BDSG:

Automatisierte Verarbeitung

Erhebung

gezieltes Beschaffen
von Daten
über den
Betroffenen

Verarbeitung

Speichern
Verändern
Übermitteln
Sperrern
Löschen

Nutzung

jede
Verwendung,
die nicht
Verarbeitung
ist

Beispiel

- ✓ nicht öffentliche Stelle
 - ✓ Erhebung, Verarbeitung, Nutzung
 - ✓ Personenbezogene Daten
 - ✓ automatisierte Verarbeitung
-

Anwendungsbereich BDSG eröffnet

 Verarbeitung zulässig?

Regelungsgrundsätze des BDSG I

§ 3a BDSG:

Grundsatz der Datenvermeidung und Datensparsamkeit

Durch die Gestaltung der Systemstrukturen soll die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung personenbezogener Daten möglichst vermieden werden.

§ 3 Abs. 6 BDSG:

Anonymisieren ist das Verändern von Daten, sodass eine Zuordnung zu einer Person erschwert ist

§ 3 Abs. 6a BDSG:

Pseudonymisieren ist das Ersetzen des Namens durch ein Zuordnungskennzeichen.

Regelungsgrundsätze des BDSG II

Zweckbindungsgrundsatz:

Personenbezogene Daten dürfen nicht ohne Zweckbestimmung gleichsam auf Vorrat erhoben und gespeichert werden.

Erforderlichkeitsgrundsatz:

Grundsätzlich darf in den Persönlichkeitsbereich des Betroffenen nur insoweit eingegriffen werden, als es für die (rechtmäßige) Zweckerreichung notwendig ist.

Grundsatz der Direkterhebung (Transparenz):

Datenerhebung direkt beim Betroffenen, § 4 Abs. 2 S.1 BDSG

Was ist erlaubt - Datenverwertung: wann und wie?

§ 4a Abs. 1 BDSG: Verbot mit Erlaubnisvorbehalt

Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten verboten,

es sei denn,

- ✓ Datenverarbeitung durch BDSG erlaubt
oder
- ✓ durch andere Rechtsvorschrift erlaubt
oder
- ✓ Einwilligung des Betroffenen

Für den Bereich der Telemedien (Internet) greift §12 Abs. 1 TMG.

Die Einwilligung

§ 4a Einwilligung

nur wirksam, wenn

- basierend auf freier Entscheidung des Betroffenen
- Hinweis auf Art und Zweck der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung
- Hinweis auf Folgen der Verweigerung der Einwilligung
- schriftlich, mündlich, elektronisch (mündlich: die verantwortliche Stelle muss Inhalt der Einwilligung schriftlich bestätigen/ elektronisch: Erklärung muss protokolliert werden & der Betroffene muss jederzeit Zugriff haben)



bei Verarbeitung etc. sensibler Daten (§ 3 Abs. 9 BDSG) muss sich die Einwilligung ausdrücklich auf diese Daten beziehen!

Zulässig ohne Einwilligung

Speicherung für eigene Geschäftszwecke:

§ 28 BDSG

Datenerhebung, -verarbeitung, –nutzung und Übermittlung ist zulässig

✓ zur Erfüllung des Vertragszwecks oder im Rahmen vertragsähnlichen Vertrauensverhältnisses mit dem Betroffenen

oder

✓ zur Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle

✓ die Entnahme der Daten aus allgemein zugänglichen Quellen

✓ zur Durchführung wissenschaftlicher Forschung

es sei denn, das schutzwürdige Interesse des Betroffenen überwiegt

Interessenabwägung im Einzelfall

- je sensibler die Daten, desto eher überwiegt das Interesse des Betroffenen
- keine Nutzung von besonderen Daten nach § 3 Abs. 9 BDSG! Hier muss stets eine ausdrückliche Einwilligung zur Verwendung vorliegen.
- bei Übermittlung ins Nicht-EU-Ausland überwiegt regelmäßig das Interesse des Betroffenen



Beispiel

Zweck: Identifizierung von Randalierern

- Verarbeitung personenbezogener Daten
- Durch Rechtsvorschrift erlaubt?

Berechtigtes Interesse

Aber: schutzwürdiges Interesse des Betroffenen!

Interessenabwägung notwendig

- Einwilligung?

Beispiel

Zweck: Zusendung von Werbung

- Verarbeitung personenbezogener Daten
- Durch Rechtsvorschrift erlaubt?
- Einwilligung?

Freie Entscheidung der Betroffenen?

Nur wirksam, wenn informierte Entscheidung ohne Zwang

→ wenn Fans eine Karte wollen, müssen sie einwilligen

Keine Freiwilligkeit!

-
- Einwilligung unwirksam

Zulässige Verwendung

zur Erfüllung des Vertragszwecks:

- Berechtigtes Interesse: jedes von Rechtsordnung gebilligte Interesse wirtschaftlicher oder ideeller Art
- Erforderlichkeit
- Speicherung mindestens bis Ablauf der Gewährleistungsfrist möglich
- ist Vertragszweck erfüllt, müssen Daten gelöscht oder gesperrt werden, § 35 Abs. 2, 3 BDSG
- die vorgesehene Zweckbestimmung ist schriftlich zu dokumentieren, § 28 Abs. 1 S.2 BDSG
- Zweckänderung nicht ohne weiteres möglich

Listendatenprivileg

Datenerhebung, -verarbeitung und –nutzung für andere Zwecke

§28 Abs. 3 S. 2 BDSG:

Zu Zwecken der Werbung, Markt- und Meinungsforschung ist die Verwendung personenbezogener Daten dann erlaubt, wenn sie listenmäßig oder anderweitig zusammengefasst sind (neues Listendatenprivileg)

- Liste muss sich auf eine Angabe zur Zugehörigkeit zu einer Personengruppe und Name, Anschrift, Titel/Grad, Berufs-, Geschäfts-, Branchenbezeichnung, Geburtsjahr beschränken, § 28 Abs. 3 S. 1 Nr. 3a)-g) BDSG
- Stelle, die die Daten erstmalig erhoben hat, muss aus der Werbung eindeutig hervorgehen

Beispiel

Ein Fußballverein möchte ein neues Kartenbestellsystem einführen.

Die Identifizierung der Besucher soll möglich sein: Erfassung von Name, Adresse, **Geburtsdatum** und **Personalausweisnummer**.

Ziel soll sein, **mögliche Randalierer** zu identifizieren.

Damit verbunden werden soll eine Einwilligung in Nutzung der Daten für **Werbezwecke** zugunsten des DFB. Diese steht in den AGB bzw. wird an den Ticketkauf gekoppelt.

Berechtigtes Interesse?

✓ CRM

Aber:



Datawarehousing: langfristige Speicherung der Daten im Data Warehouse

Datamining: systematisches Durchsuchen eines Datenbestands mit dem Ziel der Mustererkennung

Profilbildung: detaillierte Kundenprofile

Scoring: die Berechnung und Zugrundelegung eines Wahrscheinlichkeitswertes, der sich auf ein zukünftiges Verhalten des Betroffenen (Zahlungsfähigkeit) bezieht

Folgen bei Verstößen

- Geldbuße, § 43 BDSG

(ggf. bis zu dreihunderttausend Euro)

- Abmahnung

- Unterlassungsklagen



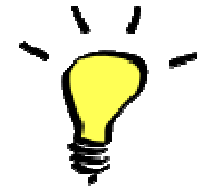
- Neu! § 42a BDSG: Informationspflicht bei unrechtmäßiger Kenntniserlangung von Daten

Rechte des Betroffenen

- Informationsrecht, § 4 Abs. 3 BDSG
- Widerspruch, § 28 Abs. 4 BDSG
- Benachrichtigungsrecht, § 33 BDSG
- Auskunft, § 34 BDSG
- Berichtigung, Sperrung, Löschung, § 35 BDSG
- Unterlassungsanspruch nach § 823 Abs. 1 i.V.m. § 1004 BGB

Erfolg durch Kundenzufriedenheit

Erfolgsfaktoren für Unternehmen, das personenbezogene Daten verarbeitet und nutzt:



- **Vertrauen** der Nutzer in die Seriosität des Anbieters
- **Transparenz** des Angebotes

Kann der Kunde nicht nachvollziehen, welche Daten für welche Zwecke gespeichert oder übermittelt werden, nimmt er im Zweifel die Dienstleistungen nicht in Anspruch oder wechselt den Anbieter!

Weniger ist mehr?

Gefahr für Unternehmen:

- Unmengen an Daten horten nicht zielführend
- Analysen kompliziert, nicht eindeutig, unergiebig

Was will ich wissen?

Welche Daten benötige ich dafür?



Wann ein Datenschutzbeauftragter?

- bei mindestens zehn Mitarbeitern, die personenbezogene Daten automatisch verarbeiten, § 4f BDSG
- werden die Daten nicht automatisch, sondern in Ordnern verwaltet: erst ab 20 zugangsberechtigten Mitarbeitern
- Markt- und Meinungsforschungs-Einrichtungen in jedem Fall, also unabhängig von ihrer Betriebsgröße
- interner oder externer Datenschutzbeauftragter?
 - kein festes Anforderungsprofil
 - Fachkunde & Zuverlässigkeit

Rechtliche Aspekte der Nutzung von Kundendaten

Wir beraten Sie gern!



Ferdinand-Beit-Straße 7 b
20099 Hamburg

Telefon : 040 / 411 67 62-5
Telefax : 040 / 411 67 62-6
E-Mail : info[at]ipcl-riECK.de

Rechtsanwalt Lars Rieck, Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz
Rechtsanwältin Daniela Schott