

Rechte der Kunden

1 Auskunftrechte der Kunden

1.1 Müssen Unternehmen, die Kundendaten gespeichert haben, auf Verlangen dem Kunden darüber Auskunft erteilen? Worüber kann Auskunft verlangt werden?

Die Unternehmen sind ihren Kunden gegenüber zur Auskunftserteilung über die zur Person gespeicherten Kundendaten verpflichtet (§ 34 BDSG). Der Kunde kann somit auf folgende Fragen Antwort verlangen (§ 34 Abs. 1 BDSG):

- Werden Daten über den Kunden gespeichert und wenn ja, welche („gespeicherte Daten“)?
- Wer verarbeitet die Daten („Identität der verantwortlichen Stelle“)?
- Zu welchen Zwecken wurden die Daten gespeichert („Zweckbestimmung“)?
- Von wem hat das um Auskunft ersuchte Unternehmen die Daten („Herkunft der gespeicherten Daten“)?
- An welche Empfänger werden die Daten weitergegeben („Datenempfänger“)?

1.2 Wie kann Auskunft verlangt werden?

- Am zweckmäßigsten ist es, den Auskunftsanspruch schriftlich geltend zu machen (auch per Fax oder E-Mail). Es ist aber auch mündlich bzw. telefonisch möglich.
- Es sollte eine angemessene Frist (etwa drei Wochen) für die Antwort gesetzt werden.
- Der Auskunftsanspruch ist möglichst konkret zu fassen, und es sollte angegeben werden, welche Informationen gewünscht sind. Das gilt insbesondere, wenn sich Kunden an einen Vertragspartner wenden, der aufgrund einer längeren Geschäftsbeziehung umfangreiche Daten über ihn gesammelt hat, und der Kunde nur an bestimmten Informationen interessiert ist. Wenn der Betroffene über alle gespeicherten Daten informiert werden will, kann er aber auch Auskunft über „alle Daten“ verlangen.
- Der Auskunftsanspruch ist nicht zu begründen.
- Auskunftsansprüche sind an den „betrieblichen Datenschutzbeauftragten“ des Unternehmens zu adressieren. Alle größeren Unternehmen sind verpflichtet, einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu bestellen. Er müsste die Gesetzeslage kennen und für eine ordnungsgemäße Auskunftserteilung sorgen. Sollte sich das Unternehmen weigern oder überhaupt nicht reagieren wenden Sie sich an Ihre Datenschutz-Aufsichtsbehörde. Für Unternehmen mit Sitz in Niedersachsen ist dies der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen, Brühlstr. 9, 30169 Hannover.

1.3 Wie wird Auskunft erteilt?

Die Auskunft ist in der Regel schriftlich zu erteilen.

Das Auskunftsrecht soll den Betroffenen unter anderem in die Lage versetzen zu beurteilen, ob alle über ihn gespeicherten Daten rechtmäßig gespeichert sind. Sie müssen im Einzelnen benannt werden. Es genügt also nicht, die gespeicherten

Datenarten nur zu beschreiben. Achten Sie insbesondere darauf, ob der angegebene Zweck die Speicherung rechtfertigt.

Unzureichend ist die Mitteilung „Wir haben über Sie Ihren Namen, Ihre Adresse usw. gespeichert“. Vielmehr müssen Ihnen die konkret gespeicherten Daten mitgeteilt werden.

Beispiel: „Über Sie haben wir folgende Informationen gespeichert: Name: Herr Anton Meier, Adresse: Brühlstraße 9, 30169 Hannover; verantwortliche Stelle: MUSTER AG, Adresse; Herkunft der Daten: ...; Zweckbindung:...; Empfänger:...“

1.4 Ist die Auskunft kostenpflichtig?

In der Regel ist die Auskunft kostenlos. Ausnahmsweise kann ein Entgelt verlangt werden, wenn Sie eine so genannte „Selbstauskunft“ von einem Unternehmen einholen, das diese Daten geschäftsmäßig speichert, um sie an andere Unternehmen zu übermitteln. Voraussetzung dafür allerdings ist, dass diese Selbstauskunft **wirtschaftlich** verwertet werden kann.

Die SCHUFA zum Beispiel verlangt für die Zusendung einer Selbstauskunft zur Zeit 7,60 Euro zuzüglich Porto. Sie vertritt dazu die Auffassung, dass die Betroffenen die erteilten Selbstauskünfte gegenüber Dritten stets wirtschaftlich nutzen können.

Das gilt zumindest dann nicht, wenn Anhaltspunkte vorliegen, dass Daten unzulässigerweise oder unrichtig gespeichert sind; in diesem Fall darf kein Entgelt verlangt werden.

1.5 Darf die Auskunft verweigert werden?

- Werden die personenbezogenen Daten geschäftsmäßig zum Zwecke der Übermittlung gespeichert (z.B. bei der Fa. Creditreform oder der SCHUFA), kann über Herkunft und Empfänger keine Auskunft verlangt werden, wenn das Interesse an der Wahrung des Geschäftsgeheimnisses überwiegt. Eine pauschales Berufen auf das Geschäftsgeheimnis ist allerdings nicht zulässig. Es muss begründet werden, warum die Mitteilung bestimmter Daten dazu führt, dass Geschäfte dieser Art unmöglich werden. In der Regel wird das auch auf einen Teil der gespeicherten Daten zutreffen. Werden allerdings begründete Zweifel an der Richtigkeit der zu einer Person gespeicherten Daten geltend gemacht, muss im Regelfall Auskunft erteilt werden.
- Ausnahmen von der Auskunftspflicht ergeben sich noch aus § 34 Absatz 4 BDSG. Den Gesetzestext erhalten Sie über www.mi.niedersachsen.de .

2 Benachrichtigungen / Unterrichtungen

Die Benachrichtigungspflichten sollen die Datenspeicherung für den Kunden transparent machen.

2.1 Muss das Unternehmen darüber informieren, wenn es die bei Vertragsabschluss erhobenen Daten speichert (§ 4 Abs. 3 BDSG)?

Beispiel: Kauf einer Waschmaschine über einen Versandhändler, die später geliefert und angeschlossen werden soll.

Da der Kunde seine Daten wie Name und Anschrift dem Unternehmen selber mitgeteilt hat und ihm der Vertragspartner ebenso wie der Zweck der Speicherung (die Auslieferung an seine Adresse) bekannt sind, gibt es hier meist keine weiteren Informationspflichten. Der Betroffene muss hier insoweit von einer Speicherung ausgehen.

Wenn anderen Unternehmen zur Auftragsabwicklung die Daten weitergegeben werden (z.B. einem Spediteur, Installateur), muss der Kunde hierauf nicht hingewiesen werden (Auftragsdatenverarbeitung, § 11 BDSG).

Sollen die Daten auch für Werbezwecke genutzt werden, so ist der Betroffenen gem. § 4 Abs. 3 Satz 1 BDSG zu unterrichten.

2.2 Worüber muss der Kunde vom Unternehmen unterrichtet werden, wenn das Unternehmen erstmals die Daten ohne Kenntnis des Kunden speichert und sie für eigene Zwecke verarbeiten will (§ 33 Abs. 1 Satz 1 BDSG)?

Beispiel: Ein Arbeitgeber übermittelt Daten an ein Versicherungsunternehmen, das dem Betroffenen seine Versicherungsleistungen anbieten will. Die Versicherung ist ein sog. Dritter, das Unternehmen erlangt die Daten ohne Kenntnis des Kunden.

In der Regel sollen die Daten beim Kunden selbst erhoben werden (§ 4 Abs. 3 BDSG, siehe auch oben 2.1). Erhält ein Unternehmen die Daten ausnahmsweise nicht vom Kunden selbst, sondern durch zulässige Übermittlung von einem anderen Unternehmen, muss der Kunde darüber informiert werden.

Die Hinweispflicht besteht zu folgenden Daten:

- dass und welche Daten gespeichert werden („gespeicherte Daten“),
- wer die Daten speichert („Identität der verantwortlichen Stelle“),
- zu welchen Zwecken seine Daten gespeichert werden („Zweckbestimmung“).

Diese Hinweispflicht entfällt u.a.:

- Wenn der Kunde auf andere Weise Kenntnis von der Speicherung oder Übermittlung erlangt hat, was regelmäßig durch die Zusendung von Werbematerial geschieht.
- Wenn die Daten aus allgemein zugänglichen Quellen entnommen sind und eine Benachrichtigung wegen der Vielzahl der betroffenen Fälle unverhältnismäßig ist (z.B. systematische Auswertung von Telefonbüchern).
- Die Speicherung oder Übermittlung durch Gesetz ausdrücklich vorgesehen ist.

In diesen Fällen entfällt auch die Auskunftspflicht.

Keine Hinweispflicht besteht ferner

- dazu, von wem die Daten bezogen wurden („Herkunft der gespeicherten Daten“)
- hinsichtlich der Arten von Empfängern („Datenempfänger“).

Soweit keine Hinweispflicht besteht, kann jedoch ein weitergehendes Auskunftsrecht gegeben sein.

2.3 Benachrichtigung gem. § 33 BDSG

Worüber muss der Kunde vom Unternehmen informiert werden, wenn es sich die Daten von dritter Seite beschafft und sie an andere Unternehmen weitergeben will.

Beispiel: Auskunftsteien und Wirtschaftsinformationsdienste sammeln Schuldnerdaten, z B. zu einer Verbraucherinsolvenz, einer Eidesstattlichen Versicherung (Offenbarungseid) usw.. Die genannten Daten werden von Amtsgerichten unter strengen gesetzlichen Auflagen Unternehmen zur Verfügung gestellt. Diese Bonitätsdaten geben Auskunftsteien an ihre Vertragspartner weiter. Wenn Betroffene nun mit einem Kunden der Auskunftstei einen Vertrag abschließen, kann es passieren, dass sich dieses Unternehmen bei der Auskunftstei über deren Kreditwürdigkeit erkundigt.

Gibt die Auskunftstei erstmalig Informationen weiter, muss sie den Betroffenen über die Übermittlung und die Art der übermittelten Daten unterrichten.

Auch hier bleibt den Betroffenen der umfassende Auskunftsanspruch, wenn weitergehende Informationen begehrt werden.

Nähere Hinweise zur Zulässigkeit der Übermittlung finden Sie unter www.datenschutz.de unter den Hinweisen zu Marketingunternehmen und Adresshändlern.

2.4 Muss das Unternehmen die Kunden benachrichtigen, wenn die ursprünglich ausschließlich zur Vertragsabwicklung gespeicherten Adressdaten nun zusätzlich an andere Unternehmen veräußert werden sollen?

Ja, denn für das Unternehmen besteht eine Hinweispflicht aus § 4 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 BDSG, weil der Zweckbestimmung verändert werden soll. Die Pflicht umfasst den Hinweis auf die verantwortliche Stelle, das heißt auf das datenerhebende Unternehmen, die Zweckbestimmung der Datenerhebung und den Empfängerkreis der Daten.

2.5 Welche Hinweispflichten haben werbetreibende Unternehmen, Adresshändler und Markt- oder Meinungsforschungsinstitute zu beachten?

Die Ansprache zu den Zwecken der Werbung, der Markt- oder Meinungsforschung erfordert nach § 28 Abs. 4 Satz 2 BDSG eine Unterrichtung des jeweils Betroffenen, dass er dieser Nutzung seiner personenbezogenen Daten widersprechen darf. Zudem ist die verantwortliche Stelle zu benennen, um dem Betroffenen einen effektiven Widerspruch zu ermöglichen.

Die Klausel „Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu Zwecken der Werbung, der Markt- und Meinungsforschung jederzeit widersprechen“ genügt nicht den gesetzlichen Anforderungen, wenn der Betroffene keine Adresse zur Verfügung gestellt bekommt, an die er seinen Widerspruch richten kann und die seinen Widerspruch auch beachtet.

Formulierungsvorschlag:

Die X-AG ist berechtigt, Ihre Adressangaben zu nutzen, um Sie über ihre Produkte zu informieren. Sie haben jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten zu Zwecken der Werbung, der Markt- und Meinungsforschung zu widersprechen. Falls Sie von diesem Recht Gebrauch machen wollen, kreuzen Sie bitte den nebenstehenden Kasten an oder wenden Sie sich bitte an...

**Hier ankreuzen,
falls die
Einwilligung nicht
erteilt wird**

Werbefaxe oder **SPAM-Mails** enthalten manchmal den Hinweis, falls man keine weiteren Informationen des Versenders wünsche, solle man eine entsprechende Nachricht an die angegebene Telefaxnummer oder Mailadresse senden. Da hier eine Einwilligung vor Übersendung erforderlich ist, ist dieses Verfahren unzulässig. Darüber hinaus besteht auch die Gefahr des Missbrauchs (z.B Kostenpflichtigkeit der angebotenen Nummer bei Telefaxen).

3 Korrektur- und Widerspruchsrechte von Kunden

(nicht durch Vertrag einschränkbar oder auszuschließen)

3.1 Müssen falsche Daten vom Unternehmen berichtigt werden (§ 35 Abs. 1 BDSG)?

Speichert ein Unternehmen über seine Kunden unrichtige Daten, so muss es diese unrichtigen Daten berichtigen. In den allermeisten Fällen haben Unternehmen allerdings ein großes Eigeninteresse an der richtigen Speicherung korrekter personenbezogenen Daten ihrer Kunden, es sei denn, die Korrektur ist nur mit großem Aufwand verbunden oder es fehlt am wirtschaftlichen Interesse zur Vorhaltung korrekter Daten.

Hat ein Unternehmen unrichtige Daten über seine Kunden an ein anderes Unternehmen übermittelt, muss es den Datenempfänger über diese Unrichtigkeit aufklären.

Man spricht insoweit von einer Nachberichtspflicht der Auskunftspflicht. Allerdings gilt diese Pflicht nur im Rahmen der Verhältnismäßigkeit.

3.2 Wann kann eine Löschung der Daten verlangt werden (§ 35 Abs. 2 BDSG)?

Ehe die Löschung von Daten verlangt wird, sollte überlegt werden, ob nicht die Sperrung der Daten im Einzelfall die bessere Lösung darstellt. Dazu unter 3.3 mehr.

Speichert ein Unternehmen unzulässig personenbezogene Daten über seine Kunden, muss es diese Daten löschen. Dies gilt insbesondere für Daten, die falsch, für ein Vertragsverhältnis nicht erforderlich oder die unrechtmäßig erworben sind.

Bei besonders sensitiven Daten muss ein Unternehmen die Daten von Betroffenen löschen, wenn es die Richtigkeit der Daten nicht beweisen kann. Sensitive Daten sind Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit und Sexualleben. Das gleiche gilt für Daten über strafbare Handlungen, Ordnungswidrigkeiten und Bonitäts- bzw. Finanzdaten.

Eine Löschungspflicht besteht auch bei nicht mehr erforderlichen Daten, insbesondere wenn der Zweck der Speicherung erledigt ist (z.B. Vertragsabwicklung). Allerdings kann es passieren, dass das Unternehmen den Zweck der Speicherung ändert. Grundsätzlich ist eine solche Zweckänderung möglich, wenn die Speicherung auch unter dem neuen Verarbeitungszweck zulässig ist. Zum Beispiel kann das Unternehmen die personenbezogenen Daten auch für die Abwicklung einer weiteren Bestellung verwenden. Oder es kann die Telefonnummern dazu benutzen, die Kunden zu Werbeveranstaltungen oder Shows einzuladen, wenn die Kunden damit einverstanden sind.

Unternehmen, die geschäftsmäßig Ihre Daten verarbeiten, um sie Dritten zur Verfügung zu stellen (z.B. Auskunftgebern), unterliegen weniger strengen Löschungspflichten. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass solche Unternehmen Daten von so vielen Menschen speichern, dass eine laufende Überprüfung der Erforderlichkeit eine unverhältnismäßige Belastung darstellen würde. Deshalb sind solche Unternehmen nur verpflichtet, nach dem Ablauf des vierten Jahres nach der

ersten Speicherung zu überprüfen, ob Ihre Daten auch weiterhin benötigt werden (§ 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 BDSG).

3.3 Wann werden Daten gesperrt (§ 35 Abs. 3, 4 BDSG)?

Gesperrte Daten dürfen vom Unternehmen nur sehr eingeschränkt genutzt werden (Ausnahmen: § 35 Abs. 6 und 8 BDSG).

Personenbezogene Daten sind zu sperren, wenn einer Löschung besondere Gründe entgegenstehen, insbesondere wenn gesetzliche, satzungsmäßige oder vertraglich festgelegte Aufbewahrungsfristen entgegenstehen und wenn der Kunde die Richtigkeit der Daten bestreitet und sich weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit feststellen lässt. Wird die Richtigkeit bestritten, ist die Sperrung so lange beizubehalten, bis der Sachverhalt aufgeklärt ist.

In der Praxis genügt es meist nicht zu behaupten, dass eine bestimmte gespeicherte Information unrichtig ist. Gerade Auskunftseien, die ihr Geld damit verdienen, dass sie kreditrelevante Daten an Dritte verkaufen, verlangen häufig von Ihnen, dass Sie die Unrichtigkeit der Daten beweisen. Andererseits wäre es unzumutbar, wenn Sie die unrichtigen Datensätze von Auskunftseien korrigieren müssten. Es genügt daher, wenn Sie Anhaltspunkte dafür benennen, dass die gespeicherten Daten unrichtig sind. Die korrekten Daten müssen Sie nicht benennen, um eine Sperrung zu erreichen. Hier hilft es möglicherweise, wenn Sie sich an die Datenschutz-Aufsichtsbehörden wenden. Wenn Sie der Behörde die richtigen Daten mitteilen, kann diese auf eine Sperrung hinwirken.

Werden personenbezogene Daten geschäftsmäßig zum Zwecke der Übermittlung gespeichert (Adresshändler, Marketingunternehmen), kann eine Sperrung der Daten beim Adresshändler oder werbetreibenden Unternehmen günstiger als eine Löschung sein. Gelöschte Daten eines Kunden können durch erneutes Anmieten von Adressen ersetzt und dann doch wieder übermittelt werden; sind die Daten aber gesperrt, ist die weitere Verwendung durch den entsprechenden Adresshändler oder werbenden Unternehmen ausgeschlossen.

4 Informationen und weitere Hilfe

4.1 Wie helfen die Datenschutzaufsichtsbehörden?

Bei Fragen zum Datenschutz können sich Betroffene kostenfrei an die Aufsichtsbehörden wenden, die ihnen gerne helfen. Auch Unternehmen können sich mit Beratungsgesuchen an die Datenschutzbehörden wenden. Hier gilt allerdings die Einschränkung, dass eine Beratung kostenpflichtig sein kann.

Die Datenschutzbehörden bitten das beteiligte Unternehmen um Stellungnahme, prüfen die vorgebrachten Argumente und geben den Betroffenen und dem Unternehmen Mitteilung über die Angelegenheit bzw. weisen das Unternehmen auf ein datenschutzgerechtes Vorgehen hin.

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen ist für das gesamte Bundesland Niedersachsen zuständig. Die Zuständigkeit richtet sich generell danach, ob die datenverarbeitende Stelle ihren Hauptsitz in Niedersachsen hat. Haben Sie Zweifel, helfen wir Ihnen auch hier gerne weiter. Entsprechendes gilt für die anderen Datenschutzaufsichtsbehörden. Ausnahmen gelten für Post- und Telekommunikationsunternehmen: Für sie ist der Bundesbeauftragte für den Datenschutz zuständig. Eine Auflistung aller Datenschutzaufsichtsbehörden Deutschlands finden Sie auf unter: www.datenschutz.de .

4.2 Wo gibt es weitere Informationen?

Das gemeinsame Internetportal zahlreicher deutscher und ausländischer Datenschutzbehörden bietet unter www.datenschutz.de eine Fülle von Material über einzelne Fragen zum Datenschutz, ein bestimmtes Anliegen oder die Organisation des Datenschutzes.

4.3 Wie können Verbraucherverbände helfen?

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) vertritt die Interessen der Verbraucher in der Öffentlichkeit und gegenüber Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Der vzbv ist die bundesweite Dachorganisation der 16 Verbraucherzentralen und von 23 weiteren verbraucherorientierten Verbänden.

Zudem sind die entsprechenden Wirtschaftsverbände (z.B. Einzelhändlerverbände) gern bereit, auf die betroffenen Unternehmen für datenschutzgerechte Lösungen einzuwirken.

Weiterhin kann der Verband nach dem Rechtsberatungsgesetz Beratung anbieten bei Vertragsstreitigkeiten, Ansprüchen auf Herausgabe von Unterlagen, ungewollten Werbeanrufe per Telefon, Abwehr von SPAM und eMail-Werbung und bei ominösen Gewinnspielen oder –versprechungen. Nähere Informationen erhalten Sie unter: www.vzbv.de .