

Grundlagen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit

Musterlösung zur 2. Übung im SoSe 2016:
Kundendatenschutz (1)

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke

Aufgabe:

- Beschreiben Sie anhand der Ausführungen in § 28 BDSG, was ein Unternehmen beachten muss, wenn es personenbezogene Daten ihrer Endverbraucher
 - a) zum Zweck der Erfüllung eines Kaufvertrags (rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis) bzw.
 - b) zum Zweck der Werbung automatisiert verarbeiten möchte!

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (1)

- a) Automatisierte Verarbeitung zur Vertragserfüllung
- Vertrag = rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis
 - Zweck der Vertragserfüllung = eigener Geschäftszweck

Vorgaben aus § 28 BDSG für DV zur Vertragserfüllung:

- § 28 I BDSG relevant für Erheben, Verarbeiten (ohne Sperren & Löschen!) und Nutzen von personenbezogenen Daten zur Erfüllung eigener Geschäftszwecke
- DV zulässig, wenn dies für Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Vertrags mit dem Betroffenen erforderlich ist (§ 28 I Nr. 1 BDSG)

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (2)

- a) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Vertragserf. (1. Forts.):
- Unternehmen muss Erforderlichkeitsprüfung durchführen, d.h. positiv feststellen, dass der Zweck nicht ohne eine entsprechende DV erfüllbar ist (auf der Grundlage einer Prozessanalyse)
 - DV auch zulässig, soweit es zur Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass diesem schutzwürdige Betroffeneninteressen entgegen stehen (§ 28 I Nr. 2 BDSG)

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (3)

- a) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Vertragserf. (2. Forts.):
- DV ggf. im Rahmen einer Abwägung zulässig
 - berechnigte Interessen müssen nachweisbar sein
 - DV muss für berechnigte Interessen erforderlich sein
 - Betroffeneninteressen sind ausdrücklich den berechtigten Interessen gegenüberzustellen
- DV von Daten, die allgemein zugänglich sind, sofern diesem nicht schutzwürdige Interessen des Betroffenen offensichtlich überwiegt (§ 28 I Nr. 3 BDSG)
 - im Zweifel also kein Ausschlussgrund!

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (4)

- a) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Vertragserf. (3. Forts.):
- Bei der Erhebung personenbezogener Daten sind die Zwecke, für die die Daten verarbeitet oder genutzt werden sollen, konkret festzulegen (§ 28 I Satz 2 BDSG)
 - konkreter Vertragserfüllungszweck vorrangig
 - sollen Nebenzwecke (z.B. Werbung) ebenfalls erfüllt werden, muss dies angegeben werden
 - selbst bei berechtigten Interessen sind etwaige Zwecke nachvollziehbar festzulegen
 - Alternative aus § 28 II BDSG hier (!) nicht relevant

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (5)

b) Automatisierte Verarbeitung zur Werbung

→ vorrangige Regelungen in § 28 III BDSG

Vorgaben aus § 28 BDSG für DV zur Werbung:

- DV zum Zweck der Werbung zulässig, soweit der Betroffene eingewilligt hat (§ 28 III Satz 1 BDSG)
 - wenn keine schriftliche Einwilligung vorliegt, reicht auch eine elektronische Einwilligung nach § 28 IIIa BDSG (entsprechend zu § 13 II TMG) bzw. eine schriftliche Bestätigung des Inhalts an den Betroffenen (Grundlage für Widerspruchsrecht aus § 28 IV BDSG)

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (6)

b) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Werbung (1. Forts.):

- Werbung zudem zulässig, wenn es sich um listenmäßig oder sonst zusammengefasste Daten über Angehörige einer Personengruppe handelt (z.B. Bestandskunden!), sofern die DV erforderlich ist
→ neben Berufs-, Branchen- oder Geschäftsbezeichnung, Namen, Titel, akademischer Grad, Anschrift und Geburtsjahr (sofern diese Daten direkt beim Betroffenen erhoben wurden) dürfen weitere Daten hinzugespeichert werden (§ 28 III S. 3 BDSG)
→ Rechtsgrundlage für CRM-System!

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (7)

b) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Werbung (2. Forts.):

- Werbung im Hinblick auf die berufliche Tätigkeit des Betroffenen zulässig an dessen berufliche Anschrift (§ 28 III Nr. 2 BDSG)
- Werbung, die nicht auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, erfordert Abwägung
 - Der Datenverwendung dürfen keine schutzwürdigen Interessen des Betroffenen entgegenstehen (§ 28 III S. 6 BDSG)
 - Ausschlussgrund wäre z.B. unlautere Werbung

2.1 Kundendatenverarbeitung für eigene Geschäftszwecke (8)

b) Vorgaben aus § 28 BDSG zur Werbung (3. Forts.):

- Unternehmen hat Widerspruchsrecht des Betroffenen zu beachten, da dann ein Verarbeiten oder Nutzen der Daten unzulässig ist (§ 28 IV Satz 1 BDSG)
- Betroffene ist bei der Ansprache zum Zweck der Werbung über die verantwortliche Stelle sowie über sein Widerspruchsrecht zu unterrichten (§ 28 IV Satz 2 BDSG)

2.2 Verfahrnsverzeichnis

Aufgabe:

- Erstellen Sie anhand der Auflistung aus § 4e BDSG das vom Datenschutzbeauftragten zu veröffentlichende "Verfahrnsverzeichnis" für nachfolgend benannte Verfahren zum Kundendatenschutz eines Web-Shops! Gehen Sie bei Ihrer Lösung davon aus, dass der Web-Shop folgende Web-Formulare bereithält und nur zugehörige Verfahren im Kontext der Kundendatenverarbeitung durchführt:
 - Aufnahme der Bestellung
 - Bezug und Abbestellung des Newsletters
 - Kontaktmöglichkeit für RückfragenAuf den Web-Seiten selbst sind keine kundenspezifische Daten abrufbar. Der Web-Shop richtet sich ausschließlich an Endverbraucher.

2.2 Verfahrensverzeichnis für Kundendatenverwaltung (1)

- **Öffentliches Verfahrensverzeichnis** = Auflistung der Punkte 1 – 8 aus § 4e BDSG (nach § 4g Abs. 2 BDSG)
- Web-Shop → Geschäftszweck: Online-Verkauf von Gütern
- Web-Formular zur Aufnahme der Bestellung
 - Bestellung, Güterversand, Rechnungswesen, Finanzbuchhaltung
 - rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis (= Kaufvertrag!)
 - Betroffene: Kunden
 - Datenverwendungszweck: **Vertragserfüllung Online-Verkauf**
 - Datenkategorien: Identifikationsdaten, Versanddaten (Zustelladressdaten), ggf. Kontaktdaten, Bestelldaten, Rechnungsdaten, Zahlungsdaten

2.2 Verfahrensverzeichnis für Kundendatenverwaltung (2)

- Web-Formular zu Bezug & Abbestellung des Newsletters
 - Newsletterversand
 - rechtsgeschäftsähnliches Schuldverhältnis (= Werbung!)
 - Betroffene: Kunden oder Interessenten
 - Datenverwendungszweck: **Newsletterabwicklung**
 - Datenkategorien: Identifikationsdaten, Maildaten, Daten über Bezug & Abbestellung des Newsletters

2.2 Verfahrensverzeichnis für Kundendatenverwaltung (3)

- Web-Formular zur Kontaktmöglichkeit für Rückfragen
 - Kundenbetreuung
 - Anfragen von Interessenten = rechtsgeschäftsähnliches Schuldverhältnis
 - Rückfragen von Kunden = rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis
 - Betroffene: Kunden oder Interessenten
 - Datenverwendungszweck: **Anfragebearbeitung**
 - Datenkategorien: Identifikationsdaten, Kontaktdaten (für Antworten), Anfragedaten, Antwortdaten

2.2 Verzeichnis für Kundendatenverwaltung (4)

1. Name oder Firma der verantwortlichen Stelle:
Web-Shop P.U.R. GmbH & Co. KG
2. Inhaber, Vorstände, Geschäftsführer oder sonstige gesetzliche oder nach der Verfassung des Unternehmens berufene Leiter und die mit der Leitung der Datenverarbeitung beauftragten Personen:
Geschäftsführer: Peter Müller
Vertriebsleiter: Josef Schmidt
EDV-Leiterin: Andrea Schulze
3. Anschrift der verantwortlichen Stelle:
Web-Shop P.U.R. GmbH & Co. KG
Musterstr. 1
12345 Musterstadt

2.2 Verfahrensverzeichnis für Kundendatenverwaltung (5)

4. Zweckbestimmung der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung:
 - A) Vertragserfüllung Online-Verkauf
 - B) Newsletter
 - C) Anfragebearbeitung
5. Beschreibung der betroffenen Personengruppen und der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien:

Betroffene A): Kunden

Betroffene B) und C): Kunden & Interessenten

Datenkategorien A): Identifikationsdaten, Versanddaten, ggf. Kontaktdaten, Bestelldaten, Rechnungsdaten, Zahlungsdaten

Datenkategorien B): Identifikationsdaten, Maildaten, Daten über Bezug & Abbestellung des Newsletters

Datenkategorien C): Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Anfragedaten, Antwortdaten

2.2 Verfahrensverzeichnis für Kundendatenverwaltung (6)

6. Empfänger oder Kategorien von Empfängern, denen die Daten mitgeteilt werden können:
 - A): Inkassounternehmen bei Zahlungsverzug, öffentliche Stellen aufgrund gesetzlicher Vorgaben, interne Stellen (Finanzbuchhaltung) zur Aufgabenerfüllung
 - B): entfällt
 - C): interne Stellen, soweit von Anfrage betroffen
7. Regelfristen für die Löschung der Daten:
 - A), B) und C): 6 Jahre (Geschäftsbriefe),
 - A): 10 Jahre (Buchungsdaten)
8. eine geplante Datenübermittlung in Drittstaaten:
 - A), B) und C): entfällt

2.3 Datenschutzrisiko gemäß Vorabkontrolle

Aufgabe:

- Für ein geplantes Kundenbetreuungsverfahren (alle Kunden sind Endverbraucher) mittels Web-Portal wurden seitens des Vertriebs folgende Wünsche formuliert:
 - Das Web-Portal soll auf die Kundendaten des CRM-Systems automatisiert zugreifen können (sowohl lesend als auch schreibend)
 - Die Kunden sollen eine fortlaufende Nummer als Benutzerkennung erhalten und das Web-Portal nach Eingabe eines frei gewählten Passwortes nutzen können
 - Für durchgeführte Bestellungen sollen die Kunden eine Bestätigungsmail erhalten
 - Im Web-Portal sollen die Kunden ihre Bestellhistorie einsehen können
- Geben Sie an, welche potenziellen Datenschutzrisiken Sie im Rahmen einer Vorabkontrolle (gem. § 4d Abs. 5 BDSG) sehen, schätzen Sie die Eintrittsstufe dieser Datenschutzrisiken ab und ermitteln Sie den Handlungsbedarf gemäß nachstehender 3x3-Risk-Map. Sofern Handlungsbedarf besteht, geben Sie eine passende, zu ergreifende Schutzmaßnahme an.

2.3 Datenschutzrisiko gemäß Vorabkontrolle (1)

A) Ermittlung potenzieller Datenschutzrisiken:

- Lesender & schreibender Zugriff des Web-Portals auf CRM-System
 1. Unbeschränkter Zugriff auf alle CRM-Daten → Gefahr: Unbefugte Datenbereithaltung zum Abruf (§ 43 Abs. 2 Nr. 2 BDSG)
 2. Manipulationsgefahr der CRM-Daten durch Web-Eingaben → Gefahr: Formaler Verstoß gegen Eingabekontrolle (Anlage zu § 9 BDSG)
- Benutzerkennung via fortlaufender Nummer & freie Passwortwahl
 3. Enumerative Zugangsdaten → Gefahr: kein unmittelbarer Schaden
 4. Mangelnder Zugriffsschutz bei geringer Passwortgüte → Gefahr: Unbefugte Datenbereithaltung zum Abruf (§ 43 Abs. 2 Nr. 2 BDSG)
- Bestätigungsmail für durchgeführte Bestellungen
 5. Mail-Server mit Web-Portal (bzw. CRM-System) direkt verbunden → Gefahr: Formaler Verstoß gegen Weitergabekontrolle (Anlage zu § 9 BDSG)
- Einsicht in Bestellhistorie via Web-Portal
 6. Unbefugter Zugriff ermöglicht Persönlichkeitsprofil → Gefahr: Unbefugte Datenbereithaltung zum Abruf (§ 43 Abs. 2 Nr. 2 BDSG)

2.3 Datenschutzrisiko gemäß Vorabkontrolle (2)

B) Abschätzung der Eintrittsstufe:

1. Unbeschränkter Zugriff auf alle CRM-Daten: Gefahrentritt wahrscheinlich, da Angreifer nur über begrenzte Fähigkeiten & Ressourcen verfügen muss, um Daten z.B. via SQL-Injection abrufen zu können
2. Manipulationsgefahr der CRM-Daten durch Web-Eingaben: Gefahrentritt wahrscheinlich, da ebenfalls via SQL-Injection ausnutzbar
3. Enumerative Zugangsdaten: Gefahrentritt sicher, da entsprechendes Ausprobieren voraussetzungslos möglich ist
4. Mangelnder Zugriffsschutz bei geringer Passwortgüte: Gefahrentritt sicher, da Passwort-Cracker leicht downloadbar sind & schlechte Passwörter i.d.R. bereits leicht zum Erfolg führen (z.B. Benutzerkennung = Passwort)
5. Mail-Server mit Web-Portal (bzw. CRM-System) direkt verbunden: Gefahrentritt möglich, da Angreifer erst noch den Verbindungspfad ermitteln muss
6. Unbefugter Zugriff ermöglicht Persönlichkeitsprofil: Gefahrentritt sicher, aufgrund der Voraussetzungen aus 3. & 4.

2.3 Datenschutzrisiko gemäß Vorabkontrolle (3)

Wahrscheinlichkeit	3	3.		4.; 6.	
	2		2.	1.	
	1		5.		
		Schaden	1	2	3

Rot = Aktivität nötig; **Gelb** = Aktivität prüfen; **Grün** = Akzeptabel

<u>Wahrscheinlichkeit:</u> Eintritt einer Verletzung des informationellen Selbstbestimmungsrechts	<u>Schaden:</u> Grad der Verletzung des informationellen Selbstbestimmungsrechts
1 = möglich	1 = niedrig (ohne unmittelbare Wirkung)
2 = wahrscheinlich	2 = mittel (formaler Verstoß)
3 = sicher	3 = hoch (Bußgeld/Datenpanne)

2.3 Datenschutzrisiko gemäß Vorabkontrolle (4)

C) Handlungsempfehlung:

1. Unbeschränkter Zugriff auf alle CRM-Daten
→ Datenvalidierung sicherstellen (SQL-Injection verhindert)
2. Manipulationsgefahr der CRM-Daten durch Web-Eingaben
→ Schreibenden Zugriff auf CRM unterbinden
3. Enumerative Zugangsdaten
→ Benutzerkennung frei wählen lassen
4. Mangelnder Zugriffsschutz bei geringer Passwortgüte
→ Mindestvorgaben für Passwortgüte festlegen (Komplexität, Länge)
5. Mail-Server mit Web-Portal (bzw. CRM-System) direkt verbunden
→ ggf. akzeptierbar, wenn Verbindungspfad nicht ermittelbar ist
6. Unbefugter Zugriff ermöglicht Persönlichkeitsprofil
→ nach Änderung zu 3. & 4. ggf. akzeptierbar

2.4 Kundenspezifische Datenanalysen

Aufgabe:

- Ein Unternehmen möchte ein datenschutzkonformes Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) einführen. In diesem CRM-System sollen alle kundenspezifische Daten zusammengetragen werden, die das Unternehmen bereits in verschiedenen Quellen gespeichert hat. Zu den Kunden zählen ausschließlich Privatpersonen. **Wie muss das Unternehmen hierzu vorgehen?** Begründen Sie Ihre Antwort!

2.4 Kundenspezifische Datenanalysen (1)

- Unternehmen = nicht-öffentliche Stelle
- CRM-System = System zur Kundenbewertung
 - Vorabkontrolle erforderlich (§ 4d V BDSG)
 - Vorabkontrolle durch DSB (§ 4d VI BDSG)
 - DSB muss bestellt sein / werden (§ 4f I BDSG)
- Hinsichtlich der vorgesehenen DV prüfen, ob jeweilige Zweckfestlegung (nach § 28 I S. 2 BDSG) die geplante Zusammenlegung gestattet und hierfür ein berechtigtes Interesse vorliegt (§ 28 II BDSG i.V.m. § 28 I Nr. 2 BDSG)
 - Nachweis für Erforderlichkeit & Abwägung

2.4 Kundenspezifische Datenanalysen (2)

- Speicherung der Daten für Bestandskunden aber an sich zulässig (wg. § 28 III S. 3 BDSG)
- Durchführende Beschäftigte sind auf das Datengeheimnis zu verpflichten (§ 5 BDSG)
- Für das CRM-System sind ausreichende technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen (§ 9 BDSG samt Anlage)
- CRM-System stellt eigenes Verfahren im Verzeichnisse dar

2.5 Auswertung öffentlicher Daten für Werbezwecke

Aufgabe:

- Ein Unternehmen möchte Angaben aus einem sozialen Netzwerk auswerten, um daraus Kenntnisse zu gewinnen, ob eigene Kunden (alles Endverbraucher), die im sozialen Netzwerk mit einem eigenen Profil vertreten sind, anhand von deren allgemein sichtbaren Angaben gezielter beworben werden können. **Ist diese Auswertung** der veröffentlichten Daten zu Werbzwecken **zulässig**? Begründen Sie Ihre Antwort!

2.5 Auswertung öffentlicher Daten für Werbezwecke (1)

- Soziales Netzwerk = privatrechtliche Plattform, mit der die jeweiligen Nutzer ein rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis eingegangen sind
 - Soziales Netzwerk weist i.d.R. Nutzungsbedingungen auf
 - Soziales Netzwerk geht mit personenbezogenen Nutzungsdaten um und beschreibt daher datenschutzrechtliche Aspekte in einer eigenen Datenschutzerklärung
- Nur allgemein sichtbare Angaben der Nutzer werden ausgewertet
 - Öffentlich zugängliche Daten dürfen nach § 28 Abs. 1 Nr. 3 BDSG für eigene Geschäftszwecke verwendet werden!
 - Ausschluss an Verwendung nur gegeben, wenn Betroffeneninteresse offensichtlich dagegen spricht
 - Gründe gegen Verwendung: Offenbarung der Daten innerhalb eines bestimmten Kontextes (soziales Netzwerk), aber: veröffentlichte Daten allgemein zugänglich, d.h. ohne Zugriffsschutz abrufbar

2.5 Auswertung öffentlicher Daten für Werbezwecke (2)

- Nur allgemein sichtbare Angaben der Nutzer werden ausgewertet (Forts.)
 - Daten zulässig veröffentlicht, wenn diese vom Betroffenen selbst eingestellt wurden
 - keine Daten auswerten, die von anderen Nutzern über die Betroffenen eingestellt wurden! → **führt sonst zur Unzulässigkeit!**
 - Daten dürfen nur dann ausgewertet werden, wenn man sich zum Abruf der Daten nicht am sozialen Netzwerk anmelden muss (sonst potenzieller Verstoß gegen Nutzungsbedingungen und ggf. überwiegender Ausschlussgrund für Betroffene) → **werden Daten erst nach entsprechender Anmeldung am sozialen Netzwerk ausgewertet, wäre Datenverwendung unzulässig!**
 - nur Daten auswerten, die über Suchmaschinen oder öffentlich verfügbare Suchfunktionen des sozialen Netzwerks abrufbar sind

2.5 Auswertung öffentlicher Daten für Werbezwecke (3)

- Ausgewertet werden nur Daten von und über Betroffene, die bereits zu den Bestandskunden gehören
- Auswertungsdaten sollen zu Werbzwecken verwendet werden!
→ Voraussetzungen aus § 28 Abs. 3 BDSG zu beachten
- Auswertungsdaten sollen lediglich zum bestehenden Datensatz über Betroffene hinzugespeichert werden
→ Zuspeicherung von weiteren Daten nur zulässig, wenn Voraussetzungen aus § 28 Abs. 3 S. 3 BDSG erfüllt ist
→ Betroffenenendaten müssen unter das Listenprivileg aus § 28 Abs. 3 S. 2 Nr. 1 BDSG fallen
→ öffentlich zugängliche Quellen insoweit eingeschränkt auf allgemein zugängliche Adress-, Rufnummern-, Branchen- oder vergleichbaren Verzeichnisse
→ soziales Netzwerk kein derartiges Verzeichnis → **unzulässig!**