Grundlagen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit (Teil 1d)

Vorlesung im Sommersemester 2009
an der Universität Ulm
von Bernhard C. Witt

1. Grundlagen des Datenschutzes

Grundlagen des Datenschutzes		Grundlagen der IT-Sicherheit	
✓	Geschichte des Datenschutzes		Anforderungen zur IT-Sicherheit
✓	Datenschutzrechtliche Prinzipien		Mehrseitige IT-Sicherheit
✓	Technischer Datenschutz		Risiko-Management
➔	Schwerpunktthema zur Vertiefung		Konzeption von IT-Sicherheit

Kundendatenschutz:
- Abgrenzung & Übersicht
- Kundendatenverwaltung
- Kundengewinnung
- Kundenbetreuung/-bindung
- Kundendatenanalyse

Internationaler Datentransfer:
- Sitzlandprinzip
- Angemessenes Datenschutz-niveau
- Safe Harbor (USA)
- EU-Standardvertrag
- Binding Corporate Rules

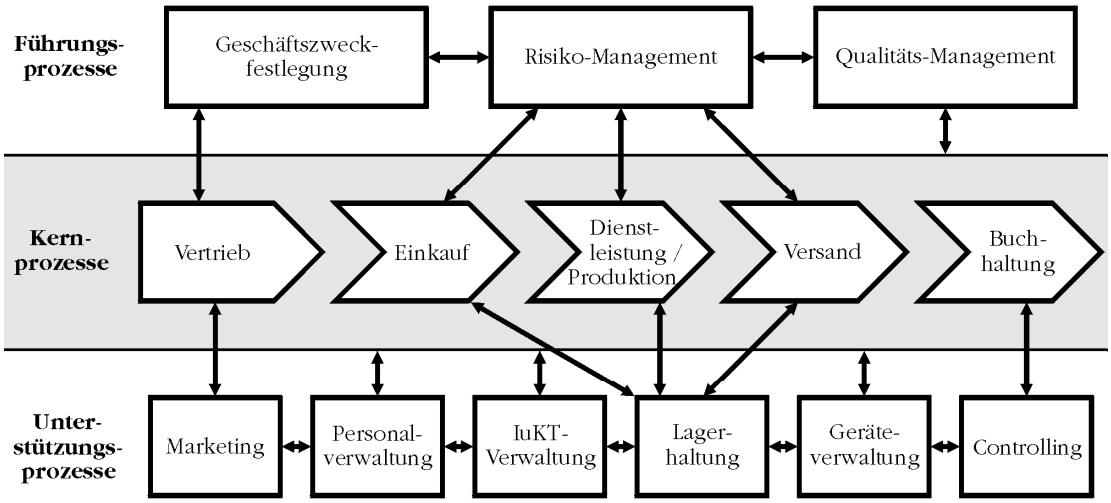
Kundendatenschutz

- **Kunden** der Unternehmen können sein:
  - **juristische Personen**
    (Kapitalgesellschaften, Mehrpersonengesellschaften, Personenvereinigungen)
  - **natürliche Personen**
    (Einpersonengesellschaften, Privatpersonen)
- Datenschutz in der BRD nur für natürliche Personen relevant!
- Vertreter juristischer Personen werden i.d.R. als juristische Person „gewertet“, sofern es nicht um die Person als solche geht

→ bei Kundendatenverwaltung ist zu ermitteln, ob Datenschutz überhaupt relevant ist

→ Aber: Einpersonengesellschaften nicht immer leicht zu erkennen

Unternehmensprozesse



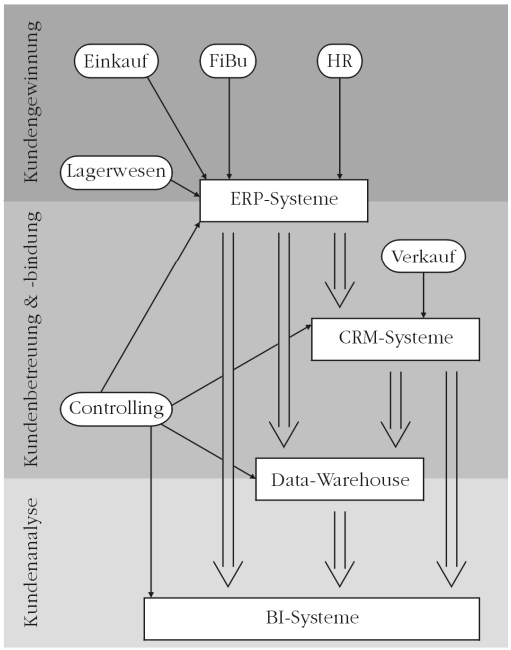
Kundendatenverwaltung (1)

- **Vertrieb** befasst mit:
  - ° Werbung (→ Kundengewinnung)
    → vertragsähnliches Vertrauensverhältnis
  - ° Bestandspflege (→ Kundenbindung)
    → Vertragsverhältnis
- **Finanzbuchhaltung** befasst mit:
  - ° Verwaltung der Zahlungsströme (→ Kundenbetreuung)
    → Vertragsverhältnis
  - ° Umgang mit Zahlungsverzug (→ Kundenbetreuung)
    → Vertragsverhältnis
- **Versand** befasst mit:
  - ° Versand bestellter Güter an Kunden (→ Kundenbetreuung)
    → Vertragsverhältnis

Kundendatenverwaltung (2)

- Besonderheiten:
  - ° **Mitarbeiter** als Kunden → Vertragsverhältnis
    zu beachten: Datentrennung!
  - ° **RFID** zur Warenkennzeichnung kann zu personenbezogenem Datum mutieren! → vertragsähnliches Vertrauensverhältnis
- Eingesetzte **Systeme** (teilweise übergreifend integriert):
  - ° Enterprise Resource Planning System (**ERP-System**)
    zur Verwaltung der Güter-, Abrechnungs- und Finanzströme inkl. Betriebsdatenerfassung
  - ° Customer Relationship Management System (**CRM-System**)
    zur Verwaltung der Kundenhistorie und Werbekampagnen
  - ° Data Warehouse Systeme
    zur Kundendatenaufbereitung und Datenqualitätssicherung
  - ° Business Intelligence System (**BI-System**)
    zu Analyse und Reporting der Kundendaten

Kundendatenverwaltung (3)



Kundengewinnung (1)

- Erhebung von **Interessentendaten** (z.B. via Web-Formular unter Beachtung von Telemedienrecht)
- Abgabe einer „**invitatio ad offerendum**“
- Einkauf (Adresshandel) oder Nutzung (Lettershop) von **listenmäßig** zusammengefassten Daten (Zugehörigkeit zu einer Personengruppe, Berufs- / Branchen- / Geschäftsbeziehung, Namen, Titel, akademische Grade, Anschrift, Geburtsjahr) nach § 28 Abs. 3 Nr. 3 BDSG i.V.m. § 29 BDSG
  ~ Auszug aus Melderegister gem. jeweiligem Meldegesetz (Gruppenauskunft ohne Angabe der Staatsangehörigkeit, Geschlecht und evtl. relevante gesetzliche Vertreter bzw. einfache Melderegisterauskunft mit Titel und Geburtsjahr)
- Auswertung von **Veröffentlichungen**

→ **Angabe der Quelle bei Speicherung erforderlich!**

Kundengewinnung (2)

- bei **Werbung** außerdem zu beachten:
  - ° unlautere Werbung (Kaltaquise am Telefon, unverlangte Werbung per Fax/E-Mail...) → UWG
  - ° SPAM → TMG
  - ° Widerspruchsrecht des Betroffenen → BDSG (z.B. via Robinsonliste beim Direktmarketing)
  - ° Einwilligung (elektronisch → TMG; sonst → BDSG)
  - ° Auswertung von Todesanzeigen wäre sittenwidrig!

→ Datenschutz und Verbraucherschutz konvergieren

- Bei Erhebungen personenbezogener Daten via Telemedien sind die **Impressumpflichten** zu beachten
- Abgabe einer **Visitenkarte** begründet zwar vertragsähnliches Vertrauensverhältnis, berechtigt aber noch nicht zur Werbung (→ Kontext beachten!)

Zur elektronischen Einwilligung

- eindeutige und **bewußte Handlung** des Telemedien-Nutzers (z.B. durch gesonderte Bestätigung der Eingabe → „**opt-in**“ mit Bestätigung)
- mit **Protokollierung** (zur Nachprüfbarkeit)
- jederzeitige **Abrufbarkeit** und **Widerrufbarkeit** der Einwilligung durch den Telemedien-Nutzer
- **keine Kopplung** an andere Rechtsgeschäfte zulässig
- Telemedien-Nutzer ist **vor** der Erhebung personenbezogener Daten über Art, Umfang und Zweck der geplanten Verarbeitung verständlich zu informieren (= Datenschutzerklärung)

Kundenbetreuung (1)

- zur Vertragsabwicklung Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten i.d.R. unerlässlich
- **Formen** der Kundenbindung:
  - produkt-/dienstleistungsbezogene Folgeaufträge
  - Rabatt-Systeme (z.B. Kundenkarten)
  - gezielte Ansprache der Kunden (auch unter Berücksichtigung „weicher" Informationen)
  - Einrichtung von Warndateien vor „faulen" Kunden
- **Umsetzung** mittels:
  - Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM)
  - Data-Mining / Data-Warehousing (z.B. mittels Business Intelligence Tools oder Online Analytical Processing)
  - Call-Center zur Kundenbetreuung (aber § 201 StGB!)

→ **i.d.R. Vorabkontrolle (insb. wg. Profilbildung) erforderlich!**

Kundenbetreuung (2)

- **Zweckbestimmung** der Vertragsbeziehung berücksichtigen!
- **Löschungsfristen** & **Sperrungsanforderungen** berücksichtigen!
- Problem: Manche Datenbanken „kennen" keine Löschung wg. **Datenqualität**
- **Perspektivwechsel** bei CRM-Systemen oder Data Warehouses auch bei Vertretern juristischer Personen möglich → Grenzen setzen!
- **Anreicherung** von CRM-Systeme kontrollieren!

Finanzstromüberwachung

- ggf. fallen neben Barzahlungen oder EC-Kartenzahlungen auch Lastschriftermächtigungen, Kreditkartenzahlungen, eCash-Zahlungen oder Kundenkredite an
  → Vielzahl zu prüfender Formulare & Zahlungssysteme
  → Zweckbestimmung beachten
- auf Übermittlung von Adressdaten zum Forderungseinzug säumiger Zahler an Inkassounternehmen ist der Betroffene hinzuweisen!
- Übermittlung von Angaben zur Zahlungsunfähigkeit bzw. -unwilligkeit zur Wahrung berechtigter Interessen Dritter zulässig! (§ 28 Abs. 3 Nr. 1 BDSG)
- Finanzbuchhaltung i.d.R. in Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP-Systemen) integriert!
- Archivierung unter Berücksichtigung von GoBS & GDPdU

Kundendatenanalyse

- Auswertung von Kundendaten anhand vorhandenen Datenmaterials, das ggf. um weitere Daten „angereichert“ wird
- Analysetools, die hierzu zum Einsatz kommen:
  - **Business Intelligence Systeme** liefern Reportingdaten
    (→ Dash-Board mit Drill-Down-Funktion)
  - **Data Warehouses** liefern Langzeitanalysen & Korrelationen
    (→ Data-Mining)
  - **Scoring-Systeme** liefern Persönlichkeitsbilder
    (→ Abgrenzung zur automatisierten Einzelentscheidung)
- Kundendatenanalyse dient stets der (Kauf-) Verhaltens- oder (Kaufkraft-) Leistungskontrolle → **Vorabkontrolle** erforderlich!

Ergebnis Kundendatenschutz

- **Grundsätze** des Kundendatenschutzes:
  - Berücksichtigung der Herkunft von Kundendaten
  - Transparenz gegenüber dem Kunden
  - Widerspruchsrecht bei der Bewerbung von Kunden
- Wertschöpfungsprozesse grundlegend für **Verfahren**:
  - Kundengewinnung (Vertrieb, Marketing, Finanzbuchhaltung → ERP-Systeme)
  - Kundenbetreuung (Vertrieb, Versand, Finanzbuchhaltung, Call Center → CRM-Systeme)
  - Kundendatenanalyse (Vertrieb, Finanzbuchhaltung, Einkauf → BI-Systeme & Data-Warehousing)
- je mehr mit Kundendaten durchgeführt wird, desto eher ist eine **Vorabkontrolle** erforderlich

Internationaler Datentransfer (1)

Wo ist der Sitz der verantwortlichen Stelle?

- Sitz in der BRD bzw. Niederlassung in BRD: deutsches Datenschutzrecht
- Sitz (ohne Niederlassung) innerhalb EU bzw. EWR: Datenschutzrecht des EU-Landes bzw. EWR-Landes (Beispiel: Auftragsdatenverarbeitung innerhalb EU)
- Sitz außerhalb der EU bzw. des EWR:
  → bei Niederlassung: deutsches Datenschutzrecht
  → bei Datentransit: nur Kontrolle nach dt. DSR
  → ansonsten: deutsches Datenschutzrecht (unter Beachtung vertragsrechtlicher Bestimmungen)

Anm.: EWR-Staaten sind Norwegen, Island & Liechtenstein

Internationaler Datentransfer (2)

Datenübermittlung ins Ausland

angemessenes Datenschutzniveau entscheidend:

- zulässig bei Sitz innerhalb der EU, des EWR bzw. bei Organen oder Einrichtungen der EU
- zulässig bei Sitz im Land mit angemessenem Datenschutzniveau (Schweiz, Kanada, Argentinien, Isle of Man, Kanalinseln Guernsey & Jersey)
- ansonsten nur zulässig, wenn Betroffeneninteresse dies nicht ausschließt und entweder Safe Harbor, EU-Standardvertrag, Binding Corporate Rules oder Einwilligung/Vertragsverhältnis vorliegt

Internationaler Datentransfer (3)

Safe Harbor (Anhang I + II zu K 2000/520/EG)

ausgehandelt zw. EU-Kommission & US-Regierung:

- Gewährleistung der Zweckbindung
- Beachtung der Weitergabeeinschränkungen
- Gewährleistung der Betroffenenrechte
- Berücksichtigung des Widerspruchrechts von Betroffenen
- Einhaltung von Sicherheitsbestimmungen
- Sicherstellung der Datenintegrität
- Durchsetzungsgewähr (z.B. via Schlichtungsstelle)

US-Handelsministerium führt betreffendes Verzeichnis

Verbindlichkeit via Sanktionierung nach False Statements Act!

Internationaler Datentransfer (4)

EU-Standardvertrag

- Nutzung der Standardvertragsklauseln nach den Vorgaben der EU-Kommission ohne Änderungen
  - ° für Auftragnehmer außerhalb EU (Kommissionsentscheidung 2001/497/EG & 2004/915/EG)
  - ° für Auftraggeber außerhalb EU (Kommissionsentscheidung 2002/16/EG)

Binding Corporate Rules (Codes of Conduct)

- Genehmigung durch Aufsichtsbehörde erforderlich
- Verbindliche Unternehmensregelungen über
  - zu übermittelnde Datenarten und -mengen,
  - Sensitivität der Daten und
  - Sicherstellung der Betroffenenrechte