

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

Vorlesung im Sommersemester 2013
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
→	Kundenschutz		Konzeption von IT-Sicherheit

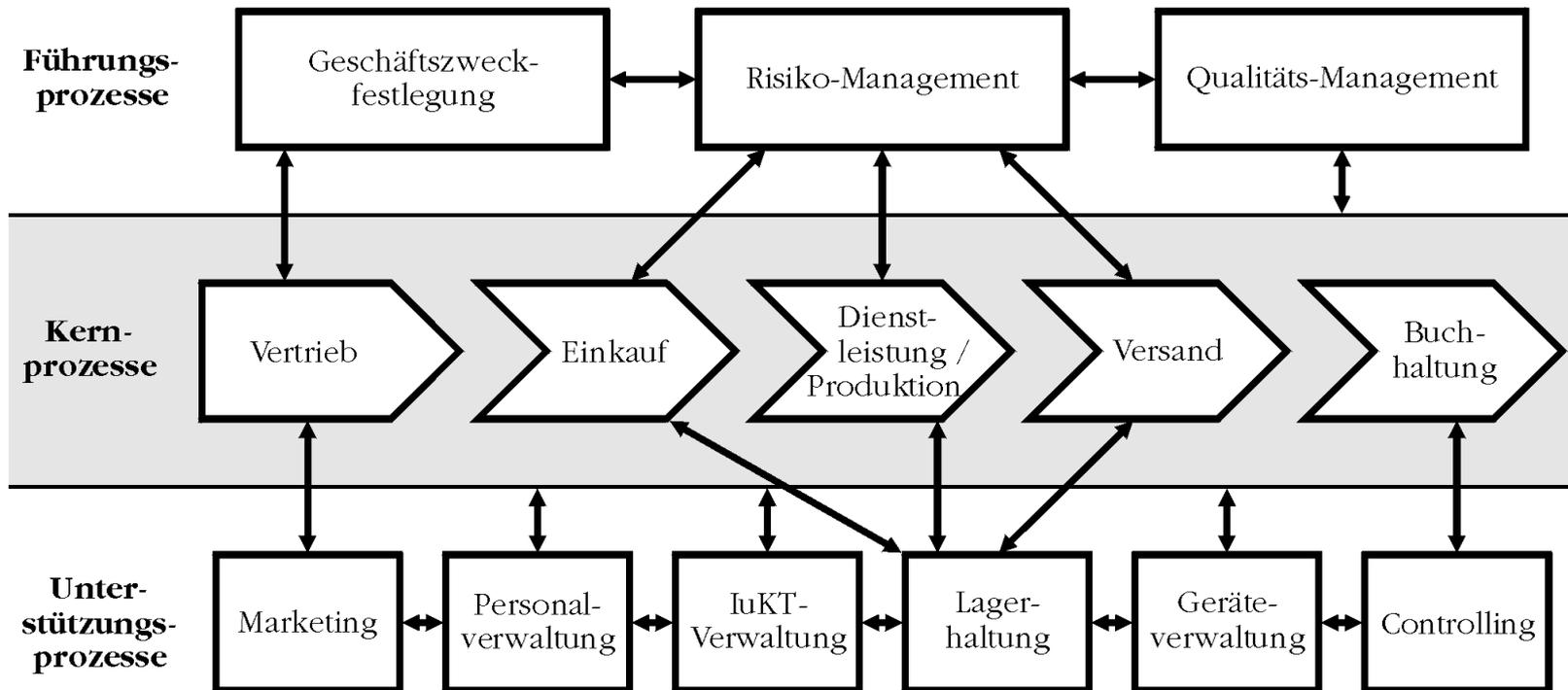
Kundenschutz:

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

Kundendatenschutz

- **Kunden** der Unternehmen können sein:
 - **juristische Personen**
(Kapitalgesellschaften, Mehrpersonengesellschaften, Personenvereinigungen)
 - **natürliche Personen**
(Einpersonengesellschaften, Privatpersonen)
- Datenschutz in der BRD nur für natürliche Personen relevant!
- Juristische Personen handeln durch Bevollmächtigte. Solche Vertreter juristischer Personen werden im Kontext des Kundendatenschutzes i.d.R. als juristische Person „gewertet“, sofern es nicht um die Person als solche geht (→ Perspektivwechsel!)
- bei Kundendatenverwaltung ist daher jeweils zu ermitteln, ob Datenschutz überhaupt relevant ist. Oftmals wird es „nur“ um Wettbewerbsrecht gehen!
- Einpersonengesellschaften nicht immer leicht zu erkennen
- Fokus i.d.R. auf Endverbraucher gerichtet!

Unternehmensprozesse



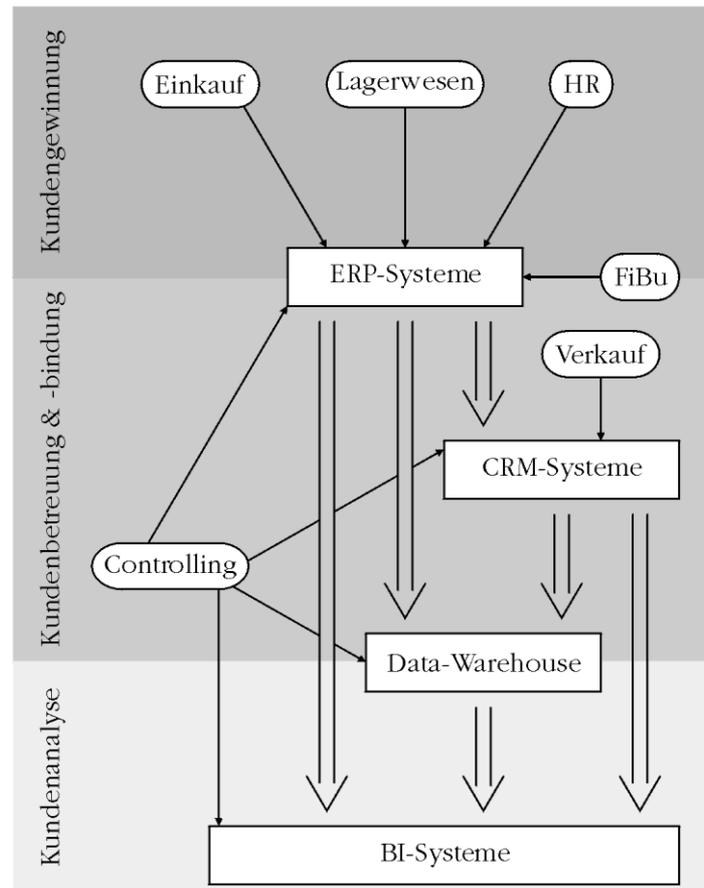
Kundendatenverwaltung (1)

- **Vertrieb** befasst mit:
 - Werbung (→ Kundengewinnung)
→ rechtsgeschäftsähnliches Schuldverhältnis
 - Bestandspflege (→ Kundenbindung)
→ rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis (z.B. Kaufvertrag)
- **Buchhaltung** befasst mit:
 - Rechnungsstellung (→ Kundenbetreuung)
→ rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis
 - Verwaltung der Zahlungsströme (→ Kundenbetreuung)
→ rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis
 - Umgang mit Zahlungsverzug (→ Kundenbetreuung)
→ rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis
- **Versand** befasst mit:
 - Versand bestellter Güter an Kunden (→ Kundenbetreuung)
→ rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis

Kundendatenverwaltung (2)

- **Besonderheiten:**
 - **Mitarbeiter** als Kunden → rechtsgeschäftliches Schuldverhältnis → besondere Anforderung der Datentrennung!
 - **RFID** zur Warenkennzeichnung kann zu personenbezogenem Datum mutieren! → rechtsgeschäftsähnliches Schuldverhältnis
- Eingesetzte **Systeme** (teilweise übergreifend integriert):
 - Enterprise Resource Planning System (**ERP-System**) zur Verwaltung der Güter-, Abrechnungs- und Finanzströme inkl. Betriebsdatenerfassung (BDE) bei der Produktion
 - 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 vom Telemedienrecht)
- Webseite als „**invitatio ad offerendum**“ → Angebot durch Kunde
- Einkauf (Adresshandel) oder Nutzung (Lettershop) von **listenmäßig** zusammengefassten Daten (Zugehörigkeit zu einer Personengruppe, Berufs- / Branchen- / Geschäftsbezeichnung, Namen, Titel, akademische Grade, Anschrift, Geburtsjahr) zum Zweck der Werbung nach § 28 Abs. 3 Nr. 1 BDSG mit Abwägung
~ 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 **allgemein zugänglichen Quellen**
→ **Angabe der Quelle (Herkunft) bei Speicherung erforderlich!**

Kundengewinnung (2)

- bei **Werbung** außerdem zu beachten:
 - unlautere Werbung (Kaltakquise am Telefon, Mitteilung per Fax/E-Mail... jeweils ohne Einwilligung) → § 7 II UWG
 - SPAM → § 6 TMG & § 7 II Nr. 4 UWG
 - Widerspruchsrecht des Betroffenen → § 28 IV BDSG (z.B. via Robinsonliste beim Direktmarketing)
 - Einwilligung (§ 13 II TMG bzw. §§ 4a oder 28 IIIa BDSG)
 - zeitnahe Auswertung von Todesanzeigen wäre sittenwidrig!
- Datenschutz und Verbraucherschutz konvergieren
- Bei Erhebungen personenbezogener Daten via Telemedien sind die **Impressumpflichten** (§ 5 TMG) zu beachten
- Abgabe einer **Visitenkarte** begründet zwar rechtsgeschäftsähnliches Schuldverhältnis, berechtigt aber noch nicht zur Werbung (→ Kontext beachten!)

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 (→ Steuer- & Handelsrecht!)
- Problem: Manche Datenbanken „kennen“ keine Löschung wg. **Datenqualität**
- **Perspektivwechsel** bei CRM-Systemen oder Data Warehouses auch bei Vertretern juristischer Personen möglich → Grenzen sind zu definieren
- **Anreicherung** von CRM-Systeme ist zu kontrollieren

Finanzstromüberwachung

- ggf. fallen neben Barzahlungen oder EC-Kartenzahlungen auch Lastschriftermächtigungen, Kreditkartenzahlungen, eCash-Zahlungen oder Kundenkredite an
 - Vielzahl zu prüfender Formulare & Zahlungssysteme
 - Zweckbestimmung beachten
 - u.U. zusätzliche Anforderungen (z.B. zu Kreditkartendaten)
- auf Übermittlung von Daten säumiger Zahler zum Forderungseinzug an Inkassounternehmen ist der Betroffene hinzuweisen!
- Datenübermittlung an Auskunftsteilen nur unter bestimmten Voraussetzungen zulässig (§ 28a BDSG)
- Abschätzung künftiger Zahlungsfähigkeit mittels Scoring nur mit anerkannten Verfahren möglich (§ 28b 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