www.datenschutz-praxis.de

WEKA

Datenschutz PRAXIS

RECHTSSICHER | VOLLSTÄNDIG | DAUERHAFT | Oktober 2021

Bild: iStock.com/Who_I_am

**Ablage P ist die denkbar schlechteste Möglichkeit, auf Anfragen von betroffenen Personen zu reagieren**

Schritt für Schritt

# So gelingt der Umgang mit Betroffenenanfragen

**Anfragen von betroffenen Personen sind mittlerweile sehr häufig. Zeigen Sie anhand von Praxisbeispielen etwa zur telefonischen Auskunft, wie die Kolleginnen und Kollegen mit Betroffenenrechten korrekt verfahren.**

Ganz wesentlich ist es, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die möglicherweise Betroffenenanfragen z.B. mit der Bitte um Auskunft oder Löschung erhalten und bearbeiten, zu jedem Schritt zu informieren und zu schulen:

- Zunächst geht es v.a. darum, dass die Anfrage fristgerecht und korrekt beim zuständigen Mitarbeiter im Bereich Datenschutz ankommt.
- Liegt die konkrete Anfrage der richtigen Person vor, muss diese zeitnah einige Punkte prüfen und direkt umsetzen.
- Im Nachgang erhält die betroffene Person selbst fristgerecht eine finale Rückmeldung.

## Warum ist es so wichtig, planvoll zu handeln?

Die Rechte der Betroffenen ergeben sich aus Art. 12 bis 22 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Dies sind im Speziellen die Rechte auf Information, Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch. Falsch mit den Betroffenenrechten umzugehen, kann zu hohen Bußgeldern und Klagen führen. Das lässt sich mit einer guten Vorbereitung verhindern.

## Was sind die ersten To-dos bei allen Anfragen?


Die erste Herausforderung ist bereits, keine vorschnelle Auskunft zu erteilen. Raten Sie dringend, die Anfragen nicht telefonisch, sondern schriftlich zu beantworten. Empfehlen Sie zudem, dass die betroffene Person zeitnah eine Eingangsbestätigung erhält. Zugleich gilt es zu prüfen, ob sie lediglich das Recht auf Auskunft oder gleich mehrere Ansprüche geltend macht. Teilweise kommt es vor, dass die betrof- →

## Editorial

Ricarda Veidt,
Chefredakteurin

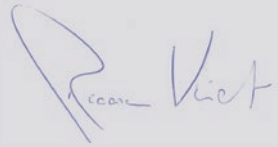
# Ein Stück Normalität

Liebe Leserin, lieber Leser! Wie schön, Sie endlich wieder einmal persönlich zu treffen – zumindest einige von Ihnen. Mitte September konnte die IAPP-Veranstaltung „Data Protection Intensive" in München als Präsenzveranstaltung stattfinden.

Ganz allgemein darf ich Ihnen als eines meiner Fazits verraten, dass angesichts der Komplexität mancher Materie selbst große Unternehmen nur mit Wasser kochen und vor einigen Fragen zunächst ähnlich ratlos dastehen wie ein kleines oder mittleres Unternehmen, das nicht diese umfangreichen Ressourcen hat. Und, ganz wichtig in meinen Augen: Unabhängig von der Größe der Organisation ist der Mut gefragt, zu dem zu stehen, was man meint, vertreten zu können. Trauen Sie sich, Ihre Meinung zu verargumentieren.

Drücken wir die Daumen, dass auch die IDACON vom 9. bis zum 11. November in München neben virtuellen Teilnehmenden wieder Teilnehmerinnen und Teilnehmer vor Ort begrüßen darf. Ich freue mich darauf, Sie zu sehen und mich mit Ihnen auszutauschen!

Viel Freude
mit dieser Ausgabe,
Ihre Ricarda Veidt



fene Person das falsche Unternehmen kontaktiert. In diesem Fall ist es wichtig, die Anfrage an den richtigen Verantwortlichen weiterzuleiten.

### Wie lässt sich die betroffene Person identifizieren?

Im nächsten Schritt hat sich die betroffene Person ausreichend zu identifizieren. Dabei sind zwei Faktoren zu beachten:

- Hat sich die betroffene Person nicht in einer geeigneten Weise identifiziert, muss der oder die Zuständige im Unternehmen sie darüber in Kenntnis setzen und zusätzliche Informationen einfordern, um die Identität zu bestätigen, etwa das Geburtsdatum.
- Reichen diese Angaben nicht aus, um die Person eindeutig zu identifizieren, muss der Verantwortliche glaubhaft machen, dass er keine Möglichkeit hatte, die Identität zu klären.

### Die Identität ist geklärt. Was nun?

In einem weiteren Schritt ist zu prüfen, ob die eigene Organisation überhaupt Daten der betroffenen Person verarbeitet. Idealerweise funktioniert das zentral. Doch meist ist es nötig, eine Abfrage in den jeweiligen Abteilungen, die hierfür infrage kommen, anzustoßen.

Wichtig ist, keine mögliche Abteilung zu vergessen. Keine Scheu bei Unklarheiten – bei der betroffenen Person rückzufragen, ist jederzeit möglich. Des Weiteren sollte der Verantwortliche folgende Fragen beantworten können:

1. Ist der Anspruch gerechtfertigt oder fehlt es an einer Begründung, etwa bei Berichtigungen?
2. Beeinträchtigt es die Rechte anderer Betroffenen/Unternehmen, die Auskunftsanfrage zu beantworten? Das kann z.B. vorkommen, wenn Geschäftsgeheimnisse betroffen sind.
3. Muss der Verantwortliche dem Anliegen dennoch nachkommen?
4. Stehen dem Anliegen sonstige rechtliche Anforderungen wie Aufbewahrungsfristen entgegen?
5. Liegen die Daten einem weiteren Auftragsverarbeiter (Subunternehmer) vor? In diesem Fall muss eine Weitergabe der Anfrage erfolgen.
6. Liegen keine Daten der betroffenen Person vor, erhält sie eine Negativauskunft inklusive der Datenschutzinformationen nach Art. 13 DSGVO.

**PRAXIS-TIPP**

***Besonders wichtig ist, bei allen Schreiben an die betroffene Person immer an den Nachweis zu denken, also z.B. an die Lesebestätigung bei elektronischem und verschlüsseltem Versand oder an das Einschreiben mit Rückschein bei postalischem Versand. Sollte es zu einer Klage kommen, lässt sich so der Schriftverkehr lückenlos belegen.***

### Verschiedene Betroffenenrechte – unterschiedliches Vorgehen

Es gibt unterschiedliche Rechte, die eine betroffene Person geltend machen kann. Entsprechend gelten unterschiedliche Handlungsempfehlungen dazu.

#### 1. Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Beim Recht auf Auskunft ist es ganz wesentlich, die Auskunft nur der betroffenen

**Fallbeispiel**

## Telefonische Auskunft trotz Gewaltschutzprogramm

Eine telefonisch erteilte Auskunft kann schnell zum Fallstrick werden. Im konkreten Fall hatte sich die ehemalige Mitarbeiterin eines Unternehmens an die Datenschutzaufsichtsbehörde gewandt und dort Beschwerde eingereicht.

### Auskunft an den Ehemann

Die Beschwerdeführerin befand sich in einem Gewaltschutzprogramm. Doch davon hatte der Arbeitgeber keine Kenntnis. Er kündigte der Mitarbeiterin am letzten Tag der Probezeit. Während der Zeit ihrer Freistellung hatte ihr Ehemann beim besagten Arbeitgeber angerufen und Auskünfte über seine Ehefrau erfragt. Dort teilte man ihm mit, dass seine Ehefrau nicht mehr angestellt sei. Der Ehemann wurde ebenso in Kenntnis gesetzt, seit wann dies der Fall war. Die Beschwerdeführerin war daraufhin der Ansicht, dass das Unternehmen ihre personenbezogenen Daten ohne Rechtsgrundlage verarbeitet hatte. Die Beschwerdeführerin gab an, darum gebeten zu haben, ihrem Ehemann keinerlei Auskünfte zu erteilen.

### Nachweise „retten" das Unternehmen

Das Unternehmen hatte der Datenschutzaufsichtsbehörde eine umfassende Stellungnahme zum konkreten Fall vorzulegen. Glücklicherweise konnte es belegen, dass regelmäßige Schulungen zum Datenschutz stattgefunden hatten. Auch die Tatsache, dass das Unternehmen keinerlei Kenntnis darüber hatte, dass sich die ehemalige Mitarbeiterin im Gewaltschutzprogramm befand, legte die Aufsichtsbehörde zugunsten des Unternehmens aus. Das wohl triftigste Argument war aber die Tatsache, dass die ehemalige Mitarbeiterin bei ihrer Einstellung eingewilligt hatte, ihr Foto mit Angabe des Namens auf der Unternehmenswebseite anzeigen zu lassen.

Dieser Fall zeigt sehr deutlich, dass Nachweise und Dokumentationen auch im Umgang mit Betroffenenrechten in der Praxis das A und O sind – und ebenso, dass bei telefonischen Auskünften äußerste Vorsicht geboten ist.

Person zu erteilen und niemand anderem, der kein Recht auf diese Informationen hat. Nicht jeder Antrag ist begründet, und nicht jeder darf einen Antrag stellen. Es ist durchaus möglich, dass der Betroffene eine dritte Person dazu bevollmächtigt, seine Rechte auszuüben.

In allen Fällen muss der Verantwortliche dafür sorgen, dass Daten nicht in die falschen Hände gelangen. Erteilt er Auskünfte ohne Berechtigung, liegt eine Datenpanne nach Art. 33 DSGVO vor.

#### 2. Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Zunächst ist hier zu prüfen, ob der Anspruch gerechtfertigt ist oder ob es an einer Begründung fehlt. Sollte der Anspruch gerechtfertigt sein – etwa bei einem Umzug –, werden die unrichtigen oder unvollständigen Daten berichtigt. Zuletzt erhält die betroffene Person eine schriftliche Bestätigung der Berichtigung.

#### 3. Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)

Zunächst ist festzustellen, an welchen Speicherorten sich Daten der betroffenen Person befinden. (Auch an mögliche Backups denken!) Dann steht die Prüfung an, ob die Daten gelöscht werden können. Hier gilt es, auf die Aufbewahrungsfristen zu achten. Dann erfolgt die tatsächliche und unwiderrufliche Löschung der personenbezogenen Daten. Empfehlen Sie, die Löschung per Löschprotokoll zu dokumentieren. Aber Achtung: Das Protokoll darf keinerlei personenbezogene Daten enthalten. Am Ende ist die erfolgte Löschung dem Betroffenen schriftlich zu bestätigen und zu dokumentieren.

Macht die betroffene Person zu einem späteren Zeitpunkt ihr Recht auf Auskunft geltend und teilt ihr dann z.B. eine andere Abteilung mit, dass doch noch personenbezogene Daten vorhanden sind, ist mit einem Bußgeld zu rechnen.

#### 4. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Ist die Löschung nicht möglich, weil gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem entgegenstehen, erfolgt die Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung). Die Verarbeitung der Daten ist dann nur noch für diesen Zweck erlaubt. Für die Verarbeitung zu anderen Zwecken ist der Datensatz „gesperrt". Die erfolgte Einschränkung der Verarbeitung ist dem Betroffenen am Ende zu bestätigen.

#### 5. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Die personenbezogenen Daten des Betroffenen sind in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung zu stellen. Für die Informationen, die der Verantwortliche selbst hinzugefügt hat, besteht keine Pflicht zur Datenübertragbarkeit.

#### 6. Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO)

Widerspricht eine betroffene Person der Verarbeitung ihrer Daten, ist die Verarbeitung einzustellen. Es sei denn, der Verantwortliche weist zwingende schutzwürdige Gründe nach, die eine Verarbeitung der Daten begründen, sodass die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person nicht überwiegen. →

**Fallbeispiel**

## Frist nicht eingehalten – mit anschließender Klage

Die Personalabteilung eines Unternehmens erhielt per E-Mail eine Bewerbung auf eine bestimmte Stellenausschreibung. Der Bewerber bekam daraufhin eine automatische E-Mail als Empfangsbestätigung. Aufgrund der fehlenden Qualifikationen und der großen Entfernung zwischen Wohnort des Bewerbers und dem Unternehmenssitz forcierte die Personalabteilung die Bewerbung nicht weiter. Ob tatsächlich eine Absage erfolgte, ließ sich nicht mehr nachvollziehen.

### Fax mit Auskunftsanfrage

Vier Monate, nachdem es die Bewerbung erhalten hatte, bekam das Unternehmen ein Fax des Bewerbers – versehen nur mit einer Postadresse, ohne Angabe von Kontaktdaten wie einer E-Mail-Adresse oder einer Telefonnummer – mit der Bitte um Auskunft nach Art. 15 Abs. 1 DSGVO. Dieses Fax war an die Verkaufs- und nicht an die Personalabteilung adressiert. Nach interner Prüfung der Kunden- und Lieferantendaten wurden die Mitarbeiter der Verkaufsabteilung nicht fündig. Auch die sonstigen internen Prüfungen beim Unternehmen führten zu dem Ergebnis, dass die personenbezogenen Daten des Betroffenen im Unternehmen nicht auffindbar bzw. nicht gespeichert waren. Niemand kam auf die Idee, den Bewerbungseingang mit der Adresse abzugleichen.

Nach dieser ersten Erkenntnis hatte das Unternehmen versucht, die Anfrage via Fax zu beantworten. Das Fax ging allerdings, trotz mehrfacher Versuche, nicht durch. In Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten fiel die Entscheidung, ein Schreiben per Post an die im Fax genannte Adresse zu verschicken und um Kontaktaufnahme zu bitten.

### Der Fehler: kein Nachweis

Das Schreiben wurde ohne schriftlichen Nachweis verschickt – bereits ein Einwurfeinschreiben hätte genügt! Drei Monate, nachdem das Fax eingegangen war, erhielt das Unternehmen postalisch die Klageschrift zur Ladung vor Gericht.

Auch wenn die Verarbeitung dazu dient, Rechtsansprüche geltend zu machen, auszuüben oder zu verteidigen, lassen sich die Daten noch genau zu diesem Zweck weiterverarbeiten.

### Warum ist es so wichtig, die Fristen einzuhalten (Art. 12 Abs. 3 und 4 DSGVO)?

Grundsätzlich hat der Verantwortliche unverzüglich zu handeln, sobald er die Betroffenenanfrage erhalten hat. Die Information an die betroffene Person sowie die Erfüllung des Betroffenenrechts (z.B. Widerspruch) hat unmittelbar zu erfolgen. Dafür hat der Verantwortliche höchstens einen Monat ab Antragseingang Zeit. Diese Frist beginnt ab dem Zeitpunkt, zu dem ihm das Ersuchen zugeht. Versäumt der Verantwortliche diese Frist, tritt Verzug ohne Mahnung ein.

### Wie lässt sich eine Klage vermeiden?

Der oben geschilderte Fall erweckt den Eindruck einer gezielten Masche des Bewerbers. Trotzdem hätte das Unternehmen die Klage verhindern können.

Zunächst: Auf eine gezielte und nachvollziehbare Dokumentation im Bewerbungsprozess achten! Es muss gewährleistet sein, dass alle Bewerberinnen und Bewerber eine Bestätigung über die eingegangene Bewerbung mit den Datenschutzinformationen nach Art. 13 DSGVO, am besten über den Autoresponder, erhalten.

Auch der Prozess der Absagen muss dokumentiert sein. Hier ist sicherzustellen, dass kein Bewerber durchrutscht und womöglich sogar gar nicht angeschrieben wird.

Alle Mitarbeitenden im Unternehmen müssen sensibilisiert sein, dass bei einem Auskunftsersuchen nach Art. 15 Abs. 1 DSGVO höchste Vorsicht geboten ist. Hierbei wird, mit Unterstützung des Datenschutzbeauftragten, in ALLEN Abteilungen abgefragt, ob Daten des Anfragenden vorhanden sind. Die Antwort auf das Auskunftsersuchen ist ebenfalls im Nachgang zu dokumentieren, um sie besser nachvollziehen zu können.

Durch eine fristgerechte Reaktion und eine lückenlose Dokumentation lässt sich also eine Klage vermeiden bzw. die Klage des Auskunftsersuchenden bleibt haltlos.

### Organisieren & dokumentieren

Die Betroffenenrechte umzusetzen, erfordert einen schlüssigen und funktionierenden internen Prozess unter Einbindung des DSB. Wer präventiv den Fokus auf eine genaue Dokumentation legt, ist gut beraten. Damit ist sowohl den Betroffenen als auch den Verantwortlichen geholfen.

**ACHTUNG!**

***Aufgrund der Rechenschaftspflicht ist auch die Betroffenenanfrage selbst intern zu dokumentieren. Die Aufbewahrung erfolgt für drei Jahre nach Erteilung der Auskunft (§ 31 Ordnungswidrigkeitengesetz – OWiG). Die Frist beginnt mit Begehung der „Tat" und nicht zum Ende des Jahres. Darauf muss ein Unternehmen die betroffene Person hinweisen, wenn es die Auskunft erteilt.***

Thomas Hug ist externer Datenschutzbeauftragter und arbeitet bei der IDKOM Networks GmbH.