

PERSONAL INFORMATION



Betroffenenrechte: Auskunft und Löschung

Inhaltsverzeichnis



Stichwort Betroffenenrechte: Was Sie dazu wissen sollten

1

Zwischeninfo an den Betroffenen: So können Ihre Muster aussehen

6

Umfang des Auskunftsanspruchs: Kennen Sie sich aus?

8

Recht auf Löschung: Machen Sie Ihr Unternehmen schlauer

14

Kurz und bündig: Über Betroffenenrechte können Sie schnell informieren

19

Stichwort Betroffenenrechte: Was Sie dazu wissen sollten

Für das Datenschutzrecht in Europa ist kennzeichnend, dass der Betroffene und der Umgang mit dessen personenbezogenen Daten im Mittelpunkt stehen. Nur wenn bestimmte Regeln eingehalten werden, dürfen seine Daten verarbeitet werden. Darüber hinaus stehen dem Betroffenen Rechte zu.

Was sind Betroffenenrechte?

Um sich das zu verdeutlichen, schauen Sie am besten zunächst in die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). So wird schnell die Struktur deutlich. Kapitel III ist mit „Rechte der betroffenen Person“ überschrieben. Darunter folgen verschiedene Aspekte. In Art. 12 DSGVO finden Sie die Rahmenbedingungen, die für alle Betroffenenrechte gelten. Danach folgen die Informationspflichten in Art. 13 und 14 DSGVO. Zwar wird das Recht auf Transparenz auch zu den Betroffenenrechten gezählt. Allerdings zielen diese in eine ganz andere Richtung als die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Datenübertragbarkeit. Bei den Transparenzpflichten muss Ihr Unternehmen vorab und eigenständig tätig werden. Bei den anderen Betroffenenrechten ist teilweise auch ein Aktivwerden des Betroffenen erforderlich.

Wer kann Betroffenenrechte geltend machen?

Grundsätzlich ist es Sache des Betroffenen, dass er seine Rechte geltend macht. Allerdings kann er seinen Anspruch auch auf eine andere Person übertragen. In einem solchen Fall muss er eine entsprechende Vollmacht vorgelegen. Auch Minderjährige sind Betroffene. Sind sie in der Lage, ihren Willen zum Ausdruck zu bringen, wird Ihr Unternehmen auch die Geltendmachung ihrer Betroffenenrechte nicht ablehnen können. Auch hier treffen die Rahmenbedingungen zu, wie sie für jeden anderen Betroffenen gelten. Das heißt beispielsweise auch, dass Ihr Unternehmen keine besonderen Anforderungen an die Geltendmachung stellen darf. Ferner muss es auch z. B. die Monatsfrist aus Art. 12 Abs. 3 Satz 1 DSGVO beachten und innerhalb eines Monats das Recht umsetzen.

Wie muss ein Betroffener seine Rechte geltend machen?

Will ein Betroffener seine Rechte nach Art. 15 ff. DSGVO geltend machen, kann Ihr Unternehmen dies nicht von einer bestimmten Form bzw. Art und Weise der „Antragstellung“ abhängig machen. Das ist nämlich gerade nicht vorgeschrieben, vielmehr muss Ihr Unternehmen es dem Betroffenen sogar erleichtern, seine Rechte auszuüben (Art. 12 Abs. 2 Satz 1 DSGVO).

Insofern kann der Betroffene seine Rechte geltend machen, wie es ihm beliebt. Denken Sie also nicht nur an einen Brief, eine E-Mail oder an das Telefon. Er kann auch eine SMS senden. Dabei liegt es natürlich auf der Hand: Ihr Unternehmen darf den geltend gemachten Rechten nur entsprechen, wenn sicher feststeht, dass die betreffende Person auch tatsächlich der berechnigte Betroffene ist.

Kann die Geltendmachung von Betroffenenrechten ausgeschlossen werden?

Generell ist das nicht möglich. Ihr Unternehmen muss sich immer mit dem gestellten Antrag des Betroffenen auseinandersetzen. Es kann allenfalls dazu kommen, dass man beispielsweise keine Auskunft geben kann, weil man bislang zum Betroffenen keine personenbezogenen Daten verarbeitet hat. Doch auch das muss Ihr Unternehmen dem Betroffenen mitteilen. Unter Umständen braucht Ihr Unternehmen Auskünfte nicht zu geben, wenn dadurch die Rechte anderer Personen beeinträchtigt würden.

Wer ist zuständig, die Betroffenenrechte zu erfüllen?

Die Rechte des Betroffenen muss Ihr Unternehmen als Verantwortlicher und Adressat der DSGVO erfüllen. Bei der Frage, wer Verantwortlicher ist, brauchen Sie nicht lange überlegen. Schauen Sie einfach in Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Danach ist das die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten entscheidet. Klar ist damit auch: Als Datenschutzbeauftragter entscheiden Sie regelmäßig nicht über Zwecke und Mittel, sprich das Ob und Wie. Daher sind Sie für die Umsetzung der Betroffenenrechte nicht verantwortlich.

Muss das Unternehmen auf die bestehenden Betroffenenrechte hinweisen?

Dies ist eine Frage der Transparenz und lässt sich ganz klar mit einem Ja beantworten. Im Rahmen der sich aus Art. 13 und 14 DSGVO ergebenden Transparenzpflichten muss Ihr Unternehmen die Betroffenen auch über ihre Rechte aufklären. In Bezug auf die Informationspflicht zur Erhebung von Daten bei der betroffenen Person ergibt sich dies aus Art. 13 Abs. 2 Buchst. b DSGVO. Werden personenbezogene Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben, resultiert die Informationspflicht über die Rechte des Betroffenen aus Art. 14 Abs. 2 Buchst. c DSGVO. Dabei ist wichtig: Wie auch die sonstigen Informationen muss Ihr Unternehmen diese in präziser, verständlicher und leicht zugänglicher Form sowie in einer klaren und einfachen Sprache an den Betroffenen geben (vgl. Art. 12 Abs. 1 Satz 1 DSGVO).

Welche Aufgabe haben Sie im Zusammenhang mit den Betroffenenrechten?

Was Ihre Funktion ist und welche Aufgaben Sie wahrnehmen, hat der Gesetzgeber in erster Linie in Art. 39 DSGVO festgelegt. Danach informieren und beraten Sie den Verantwortlichen und die Beschäftigten bezüglich sich aus der DSGVO und anderen Datenschutzvorschriften ergebenden Pflichten (Art. 39 Abs. 1 Buchst. a DSGVO). Teil dieses Beratungsauftrags ist es, dass Sie beispielsweise Hilfestellung geben, wenn Fragen rund um die Betroffenenrechte auftreten. Außerdem haben Sie einen Kontroll- und Überwachungsauftrag.

Das bedeutet: Sie haben ein Auge darauf, dass Ihr Unternehmen die geltenden Bestimmungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten einhält (Art. 39 Abs. 1 Buchst. b DSGVO).

Daneben dürfen Sie eine wichtige Regelung nicht übersehen. Zwar finden Sie in Art. 39 DSGVO die Aufzählung der Ihnen vom Gesetzgeber übertragenen Aufgaben. Eine weitere wichtige Funktion ergibt sich aus Art. 38 Abs. 4 DSGVO. Danach hat der Betroffene die Möglichkeit, Sie zu allen mit der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten und mit der Wahrnehmung der Rechte aus der DSGVO in Zusammenhang stehenden Fragen zurate zu ziehen.

WICHTIG: Auch wenn es zunächst danach klingen mag – Sie sind nicht der Vertreter oder „Anwalt“ des Betroffenen, wenn er seine Rechte geltend machen möchte. Sie können ihn jedoch darüber aufklären, welche Rechte er hat und wie er diese geltend machen kann. Außerdem können Sie Anfragen und Anträge entgegennehmen und an den Verantwortlichen zur Bearbeitung weiterleiten. Im Ergebnis haben Sie also eine Schnittstellenfunktion zwischen Betroffenen und Ihrem Unternehmen, dem Verantwortlichen.

Kann Ihre Unternehmensleitung die Erfüllung der Betroffenenrechte auf Sie übertragen?

Grundsätzlich können Sie als Datenschutzbeauftragter neben den Aufgaben aus Art. 39 DSGVO auch weitere Aufgaben übernehmen bzw. das Unternehmen kann sie auf Sie übertragen (Art. 38 Abs. 6 Satz 1 DSGVO). Allerdings gibt es hier ein wichtiges Aber, und zwar in Art. 38 Abs. 6 Satz 2 DSGVO: Die übertragenen zusätzlichen Aufgaben und Pflichten dürfen nicht zu einem Interessenskonflikt führen. Je nach Konstellation könnte auch im Zusammenhang mit der Erfüllung der Betroffenenrechte ein Interessenskonflikt drohen, gerade wenn Sie etwa über die Zurverfügungstellung von Informationen oder die Verarbeitung personenbezogener Daten entscheiden müssten. Um diesen auf jeden Fall zu vermeiden, sollten Sie die Erfüllung der Betroffenenrechte dem Verantwortlichen überlassen. Allerdings muss die Umsetzung nicht durch die Unternehmensleitung selbst erfolgen. Sie kann diese Aufgabe auch auf andere Stellen im Unternehmen übertragen. Bei der Umsetzung und Erfüllung der Betroffenenrechte können Sie im Rahmen Ihres Beratungsauftrags unterstützen.

Ist eine Identitätsprüfung, etwa durch Vorlage einer Ausweiskopie, immer erforderlich?

Grundsätzlich muss Folgendes sichergestellt werden: Eine Person kann nur dann die ihr zustehenden Betroffenenrechte geltend machen, wenn sie auch tatsächlich berechtigt ist. Es muss also feststehen, dass die antragstellende Person auch tatsächlich der berechtigte Betroffene ist. Ist unklar, ob eine Person tatsächlich der angeblich Betroffene ist, kann Ihr Unternehmen die Umsetzung der Betroffenenrechte aus Art. 15 ff. DSGVO verweigern, wenn man nicht in der Lage ist, den Betroffenen zu identifizieren (Art. 12 Abs. 2 Satz 2 DSGVO). Bestehen begründete Zweifel an der Identität des Antragstellers, kann Ihr Unternehmen zusätzliche Informationen anfordern,

die zur Bestätigung der Identität der betroffenen Person erforderlich sind (Art. 12 Abs. 6 DSGVO). Das kann beispielsweise auch eine Kopie eines Ausweises sein.

WICHTIG: Schlussendlich gilt – Ihr Unternehmen muss sicherstellen, dass Informationen zu einem Betroffenen nicht an eine unberechtigte Person gehen. Das wäre ein Datenschutzverstoß und könnte auch zu einem Bußgeld führen.

Zwischeninfo an den Betroffenen: So können Ihre Muster aussehen

Hände in den Schoß legen, geht nicht, wenn ein Betroffener seine Rechte nach den Art. 15 bis 22 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) geltend macht. Fordert er etwa Auskunft oder Löschung, muss Ihr Unternehmen aktiv werden. Schließlich droht Ärger, wenn Ihr Unternehmen zu langsam reagiert. Vermitteln Sie den zuständigen Mitarbeitern unbedingt zwei wichtige Aspekte:

Aspekt 1: Sie müssen die geltenden Fristen einhalten

Geht ein Antrag eines Betroffenen zur Geltendmachung seiner Rechte aus Art. 15 ff. DSGVO ein, z. B. auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten, spielt Art. 12 Abs. 3 Satz 1 DSGVO eine wichtige Rolle. Danach muss Ihr Unternehmen unverzüglich tätig werden und den Antrag in jedem Fall innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags bearbeiten und erledigen. Reicht diese Zeit nicht aus, um das geltend gemachte Recht zu erfüllen, kann die Frist um 2 Monate verlängert werden. Dies geht jedoch nur, wenn der Anspruch sehr komplex ist oder extrem viele Anträge vorliegen. Einfach von 3 Monaten Bearbeitungsfrist ausgehen, geht also nicht.

MUSTER: Zwischeninformation des Betroffenen

Sehr geehrte Frau Müller,

Sie haben uns per E-Mail darüber informiert, dass Sie Auskunft zu den zu Ihrer Person verarbeiteten personenbezogenen Daten wünschen. Ihre E-Mail wurde von der E-Mail-Adresse mueller123@email.xyz versendet und ging bei uns am 8.7.2019, 11.42 Uhr, ein.

Mit dieser E-Mail möchten wir Ihnen versichern, dass wir Ihrem Wunsch gern nachkommen. Aktuell erreichen uns jedoch sehr viele Anfragen, die unsere Mitarbeiter sehr in Anspruch nehmen und erhebliche Aufwände verursachen. Die grundsätzlich vom Gesetzgeber vorgesehene Monatsfrist werden wir nicht einhalten können. Daher informieren wir Sie, dass wir die Bearbeitungsfrist um 2 Monate verlängern. Nach Art. 12 Abs. 3 Satz 2 Datenschutz-Grundverordnung bewegt sich dies im gesetzlich zulässigen Rahmen.

Herzlichen Dank für Ihr Verständnis! Mit freundlichen Grüßen
Max Berger, Kundenservice
Meier GmbH

Außerdem: Ihr Unternehmen muss den Betroffenen innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags über die Fristverlängerung informieren. Es reicht nicht, einfach nur zu erwähnen, dass man die Frist nach Art. 12 Abs. 3 Satz 2 DSGVO verlängern muss. Vielmehr muss der verantwortliche Mitarbeiter auch die Gründe angeben, die zu einer Verzögerung führen.

Aspekt 2: Einfach so Betroffenenrechte erfüllen, geht nicht

Nur weil ein Betroffener Rechte geltend macht, darf man nicht in Hektik verfallen und wie wild loslegen. Wichtig ist nämlich, dass sicher ist, dass nur der Berechtigte von seinen Rechten Gebrauch macht. Gibt es Zweifel daran, dass die anfragende Person auch tatsächlich der Betroffene ist, muss nachgefragt werden.

MUSTER: Anforderung eines Identitätsnachweises

Sehr geehrter Herr Bauer,

wir kommen zurück auf Ihr Schreiben vom 30.6.2019, eingegangen bei uns am 8.7.2019. In diesem Schreiben machen Sie Ihren Löschungsanspruch aus Art. 17 Datenschutz-Grundverordnung geltend und wünschen die Löschung der bei uns über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten.

Generell wollen wir Ihrem Anliegen entsprechen, soweit dies aufgrund geltender gesetzlicher Bestimmungen zulässig ist und etwa keine Aufbewahrungspflichten bestehen. Damit es zu keinen Verwechslungen kommt, müssen wir sicherstellen, dass keine unberechtigten Personen Rechte geltend machen.

Daher bitten wir Sie, uns Ihre Identität nachzuweisen. So werden alle Zweifel ausgeräumt. Senden Sie uns hierzu bitte die Kopie eines aktuellen Ausweisdokuments, aus dem Name, Geburtsdatum und Anschrift hervorgehen. Andere Informationen sind nicht nötig, diese können Sie schwärzen oder ausschneiden.

Sie haben noch Fragen? Melden Sie sich einfach bei unserem Kundenservice unter der 0123-45678.

Mit freundlichen Grüßen
Marta Servicio, Kundenservice
Meier GmbH

Umfang des Auskunftsanspruchs: Kennen Sie sich aus?

Seit Geltungsbeginn der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) am 25.5.2018 kämpfen nicht nur Unternehmen mit den neuen Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten. Auch Aufsichtsbehörden und Datenschutzbeauftragte haben ihre liebe Not mit den teilweise sehr unklaren Bestimmungen. So z. B. auch, wenn es um das Recht des Betroffenen auf Auskunft geht.

Klar ist, dass sich die Rahmenbedingungen zum Recht auf Auskunft einerseits aus Art. 12 DSGVO ergeben. Dort finden Sie die Rahmenbedingungen, die für alle Betroffenenrechte gelten. So z. B., dass

- für die Geltendmachung keine besonderen Anforderungen gelten,
- grundsätzlich die Geltendmachung und Erfüllung der Betroffenenrechte für den Betroffenen kostenfrei sind.

Andererseits finden Sie in Art. 15 DSGVO die Festlegungen zum Recht des Betroffenen auf Auskunft. Am besten nehmen Sie jetzt den Gesetzestext zur Hand. Denn damit fällt das Verständnis gleich viel leichter. So finden Sie in Art. 15 Abs. 1 DSGVO zunächst, dass dem Betroffenen Auskunft über den Umstand zu geben ist, dass personenbezogene Daten zu ihm verarbeitet werden. In einem solchen Fall muss jedoch weiter Auskunft gegeben werden.

Geben Sie dem Betroffenen Auskunft nach Art. 15 Abs. 1 Buchst. a bis h und Abs. 2 DSGVO über

- die Verarbeitungszwecke,
- die Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden,
- die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden, insbesondere bei Empfängern in Drittländern oder bei internationalen Organisationen,
- falls möglich, die geplante Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer,
- das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung oder Löschung der sie betreffenden personenbezogenen Daten oder auf Einschränkung der Verarbei-

tung durch den Verantwortlichen oder eines Widerspruchsrechts gegen diese Verarbeitung,

- das Bestehen eines Beschwerderechts bei einer Aufsichtsbehörde,
- wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben werden, alle verfügbaren Informationen über die Herkunft der Daten,
- das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO und – zumindest in diesen Fällen – aussagekräftige Informationen über die involvierte Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen einer derartigen Verarbeitung für die betroffene Person,
- bei Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation die geeigneten Garantien gemäß Art. 46 DSGVO.

Übersehen Sie nicht das „Recht auf Kopie“

Von besonderer Bedeutung ist Art. 15 Abs. 3 Satz 1 DSGVO. Dort geht es um das Recht auf eine Kopie, das Betroffene gern beanspruchen. Danach muss der Verantwortliche eine Kopie der personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen, die Gegenstand der Verarbeitung sind. Dieses Recht auf Erhalt einer Kopie greift jedoch dann nicht und kann verweigert werden, wenn dadurch die Rechte und Freiheiten anderer Personen beeinträchtigt werden (Art. 15 Abs. 4 DSGVO).

Hoch umstritten: Der Umfang des Rechts auf Erhalt einer Kopie

Besonders deutlich werden die Unklarheiten im Zusammenhang mit der Interpretation der DSGVO bei der Frage, was in Art. 15 Abs. 3 Satz 1 DSGVO mit dem Begriff „Kopie“ gemeint ist. Muss etwa jede individuelle Datei beauskunftet werden, in der z. B. nur der Name des Betroffenen vorkommt oder die sonst wie mit ihm in Verbindung steht?

Jeder merkt hier schnell: Ein allumfassendes Recht auf Kopie kann ein Unternehmen sehr in Anspruch nehmen oder nahezu lahmlegen. Außerdem entstehen dadurch erhebliche Kosten. Das würde aber im Widerspruch dazu stehen, dass auch im Datenschutzrecht kein Recht absolut gilt. Denn: Der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz muss immer gewahrt bleiben.

Recht auf Kopie gilt nicht uneingeschränkt

Manche Datenschützer und Juristen vertreten, dass sich aus Wortlaut und systematischem Zusammenhang ergibt, dass sich die Kopie nur auf die Zusammenstellung der in Art. 15 Abs. 1 DSGVO genannten Informationen bezieht. Die Regelung zur Kopie in Art. 15 Abs. 3 DSGVO soll kein eigener Anspruch sein, sondern nur Teil des Anspruchs aus Art. 15 Abs. 1 DSGVO und sich auf die dort genannten Informationen beziehen.

Auch hat sich beispielsweise das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht dahingehend geäußert, dass das Auskunftsrecht keinen allgemeinen Anspruch auf Kopien von Dokumenten und Akten begründet. So hätte etwa der Europäische Gerichtshof (EuGH) in seiner Rechtsprechung zur inhaltsgleichen Regelung der früheren EU-Datenschutzrichtlinie (Richtlinie 95/46EG) festgestellt, dass eine vollständige Übersicht der verarbeiteten Daten ausreichend sei. So werde dem Betroffenen ermöglicht, von den verarbeiteten personenbezogenen Daten Kenntnis zu erlangen und zu prüfen, ob sie richtig sind und der Richtlinie gemäß verarbeitet werden. In der Folge habe der Betroffene die Möglichkeit, seine Rechte auszuüben. Diese Wertung des EuGH sei auf die aktuelle Regelung in Art. 15 DSGVO übertragbar.

LAG-Entscheidung in der Kritik

Es gibt auch andere Sichtweisen: In einer arbeitsgerichtlichen Entscheidung entschied das Landesarbeitsgericht (LAG) Baden- Württemberg (Urteil vom 20.12.2018, Az. 17 SA 11/18), dass der Auskunftsanspruch und das Recht auf Kopie weit zu verstehen sind. Das heißt nach Ansicht des LAG konkret: Der Betroffene ist umfassend zu beauskunften. Ihm ist quasi alles zur Verfügung zu stellen, was ihn betrifft.

HINTERGRUNDINFO: Diese Entscheidung wird von vielen Seiten beanstandet. So hätten die Richter sich nicht wirklich mit den problematischen Regelungen auseinandergesetzt. Auch hätte es keine Antwort darauf gegeben, was nun konkret als Kopie zur Verfügung zu stellen ist und was nicht. Da die Entscheidung noch nicht rechtskräftig ist, ist nicht unwahrscheinlich, dass demnächst das Bundesarbeitsgericht die Sache entscheiden muss.

So können Sie mit der Rechtsunsicherheit umgehen. Dass viele Formulierungen in der DSGVO, so auch beim Auskunftsrecht, mehrdeutig sind und

daher unterschiedlich verstanden und interpretiert werden können, muss nicht automatisch ein Nachteil für Ihr Unternehmen sein. Es droht auch nicht automatisch Ärger mit der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde. Ist nämlich ein Gesetz unsauber formuliert, weiß der Verpflichtete nicht genau, was er tun soll, um gesetzeskonform zu handeln. Das heißt in der Konsequenz: Es können unterschiedliche Auffassungen vertreten werden. Insbesondere ist auch die Sichtweise einer Aufsichtsbehörde nicht verbindlich. Im konkreten Fall ist es sogar anders: Etwa das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht hat in seinem aktuellen Tätigkeitsbericht darauf hingewiesen, dass das Recht auf Auskunft und Kopie Grenzen hat.

ÜBRIGENS: Unklare Formulierungen machen insofern auch das Verhängen von Bußgeldern schwierig. Schon allein wegen des Prozessrisikos wird vielleicht manche Aufsichtsbehörde eher von einem Bußgeld absehen und dem Unternehmen einen Hinweis geben. Schlussendlich ist nämlich nur die Sichtweise des EuGH verbindlich. Bis zur Klärung einer datenschutzrechtlichen Frage durch den EuGH kann viel Zeit ins Land gehen. Ein Rechtsstreit kann auch eine Aufsichtsbehörde zu sehr in Anspruch nehmen.

Keine Panik: So beraten Sie zum Auskunftsrecht

Fragt man Sie, wie man im Fall der Geltendmachung eines Auskunftsanspruchs vorgehen soll, sollten Sie auf die folgende Vorgehensweise setzen und im Rahmen Ihres Beratungsauftrags entsprechend Hilfestellung geben:

Eingang dokumentieren

Ihr Unternehmen hält genau fest, wann der entsprechende Antrag des Betroffenen eingegangen ist. Das ist besonders wichtig, weil mit Eingang bei Ihrem Unternehmen die Monatsfrist aus Art. 12 Abs. 3 Satz 1 DSGVO beginnt.

Apropos Fristen: Teilweise ist umstritten, wie die Fristen zu berechnen sind. Manche sind der Ansicht, dass die deutschen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) anzuwenden sind. Hier sind insbesondere die §§ 187 ff. BGB von Relevanz. Andere wollen sich wegen der europäischen Ausrichtung der DSGVO an der „Verordnung zur Festlegung der Regeln für die Fristen, Daten und Termine“ (Verordnung 1182/71) orientieren.

Gehen Sie bei Fristen auf Nummer sicher

Überlassen Sie die Fristenklärung im Zweifel den Juristen. Gehen Sie etwa beim Postversand lieber den pragmatischen und sichereren Weg und damit auf Nummer sicher, dass etwa eine Auskunft rechtzeitig beim Empfänger eintrifft. Gehen Sie wie folgt vor: Die Anfrage ist an einem bestimmten Tag eingegangen, z. B. am 4.7.2019. Sie wählen denselben Tag des Folgemonats oder den vorhergehenden Tag, falls es diesen nicht gibt. Im Beispiel wäre das der 4.8.2019. Dann wählen Sie den letzten davorliegenden Werktag, damit eine Postzustellung an diesem Tag sehr wahrscheinlich ist. Das wäre der 3.8.2018. Ziehen Sie dann nochmals drei Werktage für die Postlaufzeit ab. Dann haben Sie den Tag, an dem Sie spätestens eine Auskunft per Post versenden sollten. Im Beispiel wären Sie also mit dem 31.7.2019 ganz entspannt auf der sicheren Seite.

Identität klären

Es wird überprüft, ob die Identität des Betroffenen ausreichend feststeht. Es darf nicht dazu kommen, dass Auskünfte an eine falsche Person gegeben werden.

Auskunft zusammenstellen

Die nach Art. 15 Abs. 1 Buchst. a bis h DSGVO zu gebenden Informationen werden zusammengestellt und die Auskunft an den Betroffenen vorbereitet. Stellt sich etwa aufgrund der bestehenden Komplexität heraus, dass die Monatsfrist nicht zu halten ist, wird der Betroffene mit einer entsprechenden Begründung über eine Verlängerung der Frist um bis zu 2 Monate informiert (vgl. Art. 12 Abs. 3 Satz 2 DSGVO, siehe Muster auf Seite 3).

Recht auf Kopie eng auslegen

Das Recht auf Kopie wird nicht weit verstanden, sprich, es wird nicht alles beauskunftet, sondern nur, was Art. 15 Abs. 1 DSGVO vorgibt. Bestehen hier Unsicherheiten zum Umfang, wird das Gespräch mit einem Rechtsanwalt bzw. mit der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde gesucht, und zwar bevor Kopien angefertigt und herausgegeben werden.

Rechte anderer Personen prüfen

Durch das Recht auf Erhalt einer Kopie dürfen die Rechte und Freiheiten anderer Personen nicht beeinträchtigt werden. Zu den anderen Personen gehört auch Ihr Unternehmen. Insofern dürfen Auskünfte unterbleiben,

wenn etwa dadurch Persönlichkeitsrechte anderer Personen oder Geschäftsgeheimnisse Ihres Unternehmens beeinträchtigt würden. Allerdings gilt auch hier: Es muss konkret geprüft werden, welche Information unterbleiben kann. Unter Umständen müssen auch Teile eines Dokuments geschwärzt werden, bevor es dem Betroffenen zur Verfügung gestellt wird.

Vorgehen dokumentieren

Das komplette Vorgehen und getroffene Entscheidungen werden mit Begründung sowie Zeitpunkt und Namen der Beteiligten schriftlich dokumentiert. Das kann im Fall der Fälle helfen, der Rechenschaftspflicht nachzukommen und das eigene Handeln nachvollziehbar zu machen.

Recht auf Löschung: Machen Sie Ihr Unternehmen schlauer

Um den Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten und die Rechte der betroffenen Personen zu wahren, gilt vor allem auch eines: Daten dürfen nicht endlos gespeichert werden. Dieser Grundsatz der begrenzten Speicherdauer spiegelt sich auch in der Pflicht und dem Recht auf Löschung wider, dem Ihr Unternehmen nachkommen muss. Doch auch Betroffene können ihren Anspruch auf Löschung geltend machen.

Pflicht zur Löschung wird schnell übersehen

Keine Frage: Im Unternehmen fallen tagtäglich riesige Mengen von (personenbezogenen) Daten an – denken Sie beispielsweise an die Unmengen von E-Mails, die tagein, tagaus verschickt und empfangen werden. Deshalb können die Verantwortlichen schnell übersehen, dass zum datenschutzkonformen Umgang auch das Vernichten der Daten gehört. Denn wenn es um das Thema Datenschutz geht, liegt der Fokus der Verantwortlichen oft auf den Maßnahmen, die zu ergreifen sind, um die Daten im Rahmen ihrer Verwendung vor der Kenntnisnahme Unbefugter oder Verlust zu schützen.

Sprechen Sie mit den Verantwortlichen

Um zu prüfen, wie es in Ihrem Unternehmen um den Stand der Dinge in Sachen Löschung bestellt ist, gehen Sie auf die Verantwortlichen zu. Das ist selbst dann sinnvoll, wenn es noch keine Löschaufforderungen von Betroffenen gibt. Fühlen Sie in einem Gespräch auf den Zahn, inwieweit in Ihrem Unternehmen die gesetzlichen Pflichten zur Löschung von personenbezogenen Daten bekannt sind und Konzepte dafür vorliegen.

Bitten Sie auch die verantwortlichen Kollegen aus der IT-Abteilung hinzu, um die technischen Aspekte der Löschung direkt mit einzubeziehen und Lösungen zu besprechen. Machen Sie im Gespräch mindestens folgende sechs Punkte deutlich:

Gesprächspunkt 1: Keine Wahl, sondern Pflicht

Beim Thema Löschen von Daten ist das Unverständnis oft groß. Der Aufwand des Löschens scheint im Vergleich zu dessen Nutzen in keinem guten Verhältnis zu stehen. Hinzu kommt die fälschliche Annahme, dass das Speichern von Daten schließlich keine Kosten verursache und „ja keinem wehtun würde“ – Löschroutinen einzuführen hingegen, sei mit viel Arbeit und Zeitaufwand verbunden.

Klären Sie auf: Für oder gegen das Löschen von personenbezogenen Daten zu sein ist keine Frage der Einstellung, sondern eine Pflicht. Laut Gesetz sind die Verantwortlichen dazu verpflichtet, personenbezogene Daten nicht unbegrenzt zu speichern und bei Eintreten bestimmter Voraussetzungen zu sperren oder zu löschen.

Außerdem: Fordert ein Betroffener die Löschung seiner Daten und steht dem nichts entgegen, muss der Forderung entsprochen werden. Kommt Ihr Unternehmen dieser Pflicht nicht nach, drohen schmerzhaft Bußgelder.

Gesprächspunkt 2: Das steckt hinter dem Löschanpruch

Zeigen Sie auf: Personenbezogene Daten zu verarbeiten, bringt Verantwortung mit sich – dazu gehört auch, die Daten unter bestimmten Voraussetzungen zu löschen oder zu sperren. In der Datenschutz-Grundverordnung finden sich die entsprechenden Regelungen in Art. 17 Abs. 1 DSGVO. Machen Sie konkret deutlich:

Personenbezogene Daten sind immer dann unverzüglich zu löschen, wenn zumindest einer der folgenden Fälle zutrifft und gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem nicht entgegenstehen:

- Der Zweck der Verarbeitung ist erreicht, und eine Kenntnisaufhebung ist nicht mehr erforderlich. Denken Sie etwa an die Teilnehmerdaten eines Gewinnspiels
- Eine gegebene Einwilligung wird widerrufen, und es fehlt an einer anderen Rechtsgrundlage.
- Die betroffene Person widerspricht der Verarbeitung, und es liegen keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vor.
- Die personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.

- Die personenbezogenen Daten müssen zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten gelöscht werden. In anderen Gesetzen kann es Speicherbegrenzungen geben.
- Es wurden personenbezogene Daten eines Kindes bezüglich der angebotenen Dienste der Informationsgesellschaft (z. B. soziales Netzwerk, Online-Spiele) erhoben.

PRAXISHINWEIS: Auch das BDSG enthält Regelungen

Wenn es um das Thema Löschen und Sperren von Daten geht, ist auch § 35 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zu beachten. Liegen die in Abs. 1 bis 3 BDSG genannten Voraussetzungen vor, haben Betroffene keinen Anspruch auf Löschung. An die Stelle des Lösungsanspruchs tritt die Sperrung, das heißt die Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 Abs. 1 DSGVO. Hier gilt es allerdings, genau hinzuschauen: Die Vorgaben aus § 35 BDSG gelten nur für nicht automatisiert verarbeitete Daten.

Gesprächspunkt 3: Das Recht auf Vergessen

werden Beim Thema Löschen steht auch das sogenannte Recht auf Vergessenwerden im Vordergrund. Das heißt, die betroffene Person kann unter bestimmten Voraussetzungen beantragen, dass Ihr Unternehmen die über sie gespeicherten Daten löscht. Dieses Recht auf Vergessenwerden hatte zu seiner Zeit in den Medien für viel Aufmerksamkeit gesorgt. Doch mittlerweile hat sich der Trubel um die Regelungen der DSGVO wieder etwas gelegt – und so ist das Recht auf Vergessenwerden seinerseits auch wieder in Vergessenheit geraten. Rufen Sie den Verantwortlichen dieses Recht und die damit verbundenen Pflichten wieder in Erinnerung. Dabei ist ein Blick in Art. 17 DSGVO notwendig.

Es gilt: Das Recht auf Vergessenwerden greift immer dann, wenn Ihr Unternehmen als Verantwortlicher personenbezogene Daten öffentlich, das heißt für jedermann zugänglich, gemacht hat, z. B. durch eine Veröffentlichung im Internet. In diesem Fall müssen wirtschaftlich vertretbare und technisch machbare Maßnahmen ergriffen werden, um die anderen Stellen, die im Zuge der Veröffentlichung diese Daten verarbeitet haben, über den Löschantrag der betroffenen Person in Kenntnis zu setzen. Hintergrund ist, dass alle Links zu diesen personenbezogenen Daten, Kopien oder Replikationen gelöscht werden müssen.

Gesprächspunkt 4: Recht auf Vergessenwerden umsetzen

Gerade das Recht auf Vergessenwerden führt vor Augen, dass für die Umsetzung der Löschpflichten Vorbereitungen zu treffen sind. Um das Recht ausüben, ist keine bestimmte Form vorgeschrieben – laut Art. 17 DSGVO reicht es vonseiten des Betroffenen aus, dies (formlos) zu verlangen. Ebenso wie bei den anderen Betroffenenrechten ist die Art, wie dieses Recht umzusetzen ist, primär in Art. 12 DSGVO geregelt.

Eines steht dabei fest: Damit Ihr Unternehmen die damit verbundenen Verpflichtungen erfüllen kann, müssen zum einen bei einer Datenübermittlung die Empfänger der Daten bekannt sein. Zum anderen müssen diese Informationen über die Empfänger der Daten verfügbar gehalten werden. Nur so ist sichergestellt, dass Ihr Unternehmen die Mitteilungspflicht aus Art. 17 Abs. 2 DSGVO erfüllen kann. Für die praktische Umsetzung des Rechts der betroffenen Person gilt auch, dass diese in bestimmten Fällen verlangen kann, dass die Daten nicht gelöscht, sondern gemäß den Regelungen aus Art. 18 DSGVO lediglich eingeschränkt verarbeitet werden dürfen.

Gesprächspunkt 5: Es gibt auch Ausnahmen

Machen Sie den Verantwortlichen deutlich: Einfach auf den „roten Knopf“ zu drücken und Daten zu löschen ist keine Lösung. Denn auch im Datenschutzrecht gilt: keine Regel ohne Ausnahme. Das trifft auch auf den Löschanspruch zu. In Art. 17 Abs. 3 DSGVO sowie in Art. 12 Abs. 4 DSGVO sind die Ausnahmen zu finden, die einer Löschung von Daten bzw. der Mitteilungspflicht entgegenstehen, z. B. zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen wie Aufbewahrungspflichten oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (vgl. Art. 17 Abs. 3 Buchst. b und e DSGVO). Dann müssen die Daten gesperrt, ihrem Schutzbedarf entsprechend sicher verwahrt und bis zum Ende der Aufbewahrungsfrist archiviert werden. Aufbewahrungsfristen finden sich z. B. in Rechtsvorschriften wie § 147 Abgabenordnung oder § 257 Handelsgesetzbuch oder Verträgen.

PRAXISHINWEIS: Sperren statt löschen

Unter gewissen Voraussetzungen sind Daten nicht zu löschen, sondern zu sperren (vgl. § 35 BDSG, Art. 18 DSGVO). Das heißt, der Zugriff auf die Daten ist einzuschränken und auf diese Weise nur einem begrenzten Personenkreis zu ermöglichen.

Gesprächspunkt 6: Das ist unter Löschen zu verstehen

Wenn mindestens einer der in Art. 17 Abs. 1 DSGVO genannten Fälle eingetreten ist und keine der in Art. 17 Abs. 3 DSGVO aufgeführten Ausnahmen vorliegt, muss der Verantwortliche – das heißt Ihr Unternehmen – die betroffenen Daten löschen. Eine weitere Frage kommt hier schnell auf: Wie muss die Löschung in der Praxis vonstattengehen?

Machen Sie deutlich: In den Bestimmungen der DSGVO ist der Begriff „Löschen“ nicht konkret definiert. Hier ist lediglich die Rede davon, die Daten „unkenntlich zu machen“. Grundsätzlich gilt: Es muss unmöglich sein, die Daten nach dem Löschen mit einem verhältnismäßigen Aufwand zu rekonstruieren und zur Kenntnis nehmen zu können. Das heißt, die personenbezogenen Daten sind nach Abschluss des Löschprozesses nicht mehr verfügbar.

PRAXISHINWEIS: Konkrete Maßnahmen zur Löschung

Zeigen Sie auf, dass ein reines Verbot, bestimmte Daten weiterzuverwenden, in keinem Fall ausreicht. Machen Sie deutlich, welche praktischen Maßnahmen ergriffen werden müssen, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen: Um Daten zu löschen, können beispielsweise die betroffenen Datenträger physisch zerstört werden. Oder die Daten mit einem sicheren Verfahren überschrieben bzw. auf dem Datenspeicher so gelöscht, anonymisiert oder verschlüsselt werden, dass sie nicht wiederherstellbar sind. Vergessen Sie nicht: Es sind auch sämtliche Datenkopien und Back-up-Systeme von der Löschung betroffen. Um das Löschen gesetzeskonform durchzuführen, müssen die IT-Systeme entsprechend eingerichtet werden. Holen Sie dazu den Rat der IT-Experten in Ihrem Unternehmen ein.

Kurz und bündig: Über Betroffenenrechte können Sie schnell informieren

Verarbeiten Sie im Unternehmen personenbezogene Daten, kann dies auch dazu führen, dass Betroffene ihre Rechte geltend machen wollen. Diese Rechte, beispielsweise auf Auskunft oder Löschung, sind gesetzlich verbrieft. Niemand kann sie ausschließen. Umso wichtiger ist, dass die dafür zuständigen Mitarbeiter Ihres Unternehmens Bescheid wissen.

Diese Mitarbeiter sollten Sie sensibilisieren

Bedenken Sie stets: Setzen Sie dort auf Wissen und Sensibilität, wo dies auch wirklich gebraucht wird. Nicht jeder Mitarbeiter muss alles wissen – schon gar nicht zum Datenschutz. Arbeiten Sie nach dem Gießkannenprinzip – sprich: Jeder bekommt etwas ab, und zwar egal, ob er es braucht oder nicht –, kann auch die bestgemeinte Schulung ihren Zweck verfehlen. Im Zweifel erreichen Sie sogar das Gegenteil: Man nimmt Sie und Ihr Thema nicht mehr ernst, und zwar auch dann nicht, wenn es wirklich notwendig wäre.

Stellen Sie sich daher die folgenden Fragen:

1. Wer ist im Unternehmen zuständig, wenn Betroffene ihre Rechte geltend machen? Wer bearbeitet die Fälle federführend?

Das kann etwa eine einzelne Abteilung oder ein Team aus mehreren Abteilungen sein, z. B. Kundenservice und IT-Abteilung.

2. Wer kann mit entsprechenden Anfragen und Anträgen von Betroffenen in Kontakt kommen?

Denken Sie hier nicht nur an die Mitarbeiter des Kundenservice oder einer Hotline. Weil es keine besonderen Anforderungen hinsichtlich der Geltendmachung der Betroffenenrechte gibt, können dies z. B. auch die Personalabteilung, die IT-Abteilung oder für die Webseite zuständige Stellen sein. Selbst das Geschäftsführungssekretariat kann zu Ihrer Zielgruppe zählen,

wenn etwa Anträge direkt an das Unternehmen bzw. die Unternehmensleitung adressiert werden.

3. Wer sollte Bescheid wissen, weil er Datenverarbeitungssysteme plant, betreibt oder nutzt?

Hier kommt insbesondere die IT-Abteilung in Betracht. Das beste Datenverarbeitungssystem wird zum Datenschutzproblem, wenn etwa das Recht eines Betroffenen auf Löschung aus Art. 17 Datenschutz-Grundverordnung nicht umgesetzt werden kann. Bußgelder sind dann nur eine Frage der Zeit.

Starten Sie mit einer kurzen ersten Information

Wollen Sie kurz über die Betroffenenrechte informieren, beispielsweise in einer E-Mail an die von Ihnen identifizierte Zielgruppe, können Sie auf dem folgenden Muster aufbauen. Je nachdem, welche Rückmeldung Sie bekommen bzw. welcher Schulungsbedarf sich daraufhin abzeichnet, können Sie zu einem Gesprächstermin oder zu einer Präsenzschiulung einladen.

MUSTER: Information zu den Betroffenenrechten

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich möchte Sie heute kurz und knapp über einige wichtige Rahmenbedingungen rund um die Betroffenenrechte aus der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) informieren.

Jeder Betroffenen (z. B. Kunde, Beschäftigte, Bewerber) hat insbesondere das Recht auf:

- Auskunft (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Widerspruch (Art. 21 DSGVO)

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang Folgendes:

• Informieren Sie sofort

Kontaktiert Sie jemand mit der Bitte, seine Betroffenenrechte wahrzunehmen, heißt es handeln. Informieren Sie unverzüglich die Unternehmensleitung, die Rechtsabteilung oder den Datenschutzbeauftragten. Gemeinsam klären Sie, was im Einzelfall zu unternehmen ist. Das ist auch deshalb erforderlich, weil mit Eingang des Antrags des Betroffenen Fristen zu laufen beginnen.

(Fortsetzung)

- **Reagieren Sie nicht Hals über Kopf und schon gar nicht auf eigene Faust**

Die gesetzlichen Bestimmungen haben es in sich. Viele der gesetzlichen Anforderungen sind komplex und auch bei Datenschutzspezialisten hoch umstritten. Aber ist es wichtig, dass Sie eine entsprechende Anfrage nicht einfach mal schnell selbst bearbeiten. Es gilt viele Aspekte zu beachten. So gibt es auch Fälle, in denen keine Auskunft gegeben oder Daten nicht gelöscht werden dürfen. Außerdem: Unter Umständen muss zunächst geklärt werden, ob der Anfragende überhaupt der berechtigte Betroffene ist. Die Prüfung des geltend gemachten Anspruchs übernimmt bei uns die Rechtsabteilung in Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten. Je nach Fall werden weitere Stellen im Unternehmen in die Klärung und Bearbeitung eingebunden.

- **Lehnen Sie Anfragen und Anträge nicht einfach ab**

Handeln Sie nie nach dem Motto „Da könnte ja jeder kommen“ und lehnen Sie Anfragen und Anträge zur Geltendmachung der Betroffenenrechte auf keinen Fall direkt ab. Denn: Grundsätzlich kann jeder diese Betroffenenrechte geltend machen. Außerdem muss ein Betroffener keine bestimmte Form einhalten, so- dass die Geltendmachung der Rechte etwa schriftlich, mündlich oder auch per E-Mail erfolgen kann. Wichtig ist ferner: Jedes Anliegen bezüglich der Betroffenenrechte muss ernst genommen werden. Ansonsten ist hier Ärger vorprogrammiert. Schlimmstenfalls kann es zum schmerzhaften Bußgeld kommen, wenn etwa den Rechten nicht rechtzeitig oder nicht im erforderlichen Umfang entsprochen wird.

Sie haben Fragen zum Thema oder möchten im Hinblick auf Ihren Zuständigkeitsbereich Genaueres wissen? Gern berate ich Sie individuell rund um die Betroffenenrechte.

Beste Grüße
Ihre Maria Mann
Datenschutzbeauftragte



ein Unternehmensbereich des VNR Verlags für die Deutsche Wirtschaft AG,
Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn
Telefon: 02 28/9 55 01 50, Fax: 02 28/3 69 64 80
Internet: www.privacyxperts.de
E-Mail: kundendienst@privacyxperts.de

Vorstand: Richard Rentrop

Verantwortlicher i.S.d.P: Michael Jodda, Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53095 Bonn

Autor: Andreas Würtz

Satz: Holger Hellendahl, Neuss

Alle Angaben wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden.

© 2020 by VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Bukarest, Manchester, Warschau