



<p>Frage</p>	<p>Wie können bei einem Anruf die Informationspflichten erfüllt werden?</p> <p>Über was müssen wir informieren?</p> <p>Müssen wir am Telefon eine Bandansage abspielen, die über die Datenverarbeitung informiert?</p>
<p>Stichworte</p>	<p>Informationspflicht - praktische Umsetzung insbesondere am Telefon</p>
<p>Norm</p>	<p>Art. 12, 13, 14 DS-GVO</p>
<p>Antwort</p>	<p>Der Gesetzgeber hat für die Umsetzung der Informationspflichten nicht viel Konkretes geregelt. Art. 13 und 14 sprechen einerseits davon, dass <u>bei der Erhebung</u> Informationen „mitzuteilen“ bzw. „zur Verfügung“ zu stellen sind. In Art. 12 Abs. 1 wird dies jedoch etwas abgeschwächt, indem davon die Rede ist, dass „geeignete“ Maßnahmen zu treffen sind, die Informationen in präziser transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache zu übermitteln.</p> <p>Es gibt zahlreiche Situationen, in denen eine ausreichende Balance zwischen den Informationspflichten, der Praxistauglichkeit und der Vermeidung von Informationsüberhäufung geschaffen werden muss. Der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA) hat im Working Paper 260 (Link siehe unten) versucht, erste Hinweise zu geben, wie dieser Ausgleich gelingen kann. Das Thema wird die Datenschutzaufsichtsbehörden in Europa noch eine Zeit lang beschäftigen, bis ein möglichst einheitliches europäisches Verständnis besteht. Es empfiehlt sich deshalb, in den nächsten Monaten die Veröffentlichungen der Aufsichtsbehörden zu beobachten und die eigene Praxis ggfls. anzupassen.</p> <p>Im WP 260 wird eine gestufte Information (layered approach) für zulässig erachtet. Empfohlen wird hier auf der ersten Stufe, auf die Identität des Verantwortlichen, die Zwecke der Verarbeitung und das Bestehen von Betroffenenrechten hinzuweisen; auch überraschende Verarbeitungen sollten genannt werden. Auf zweiter Stufe müssen dann alle Informationen, unabhängig davon, in welchem Absatz sie in Art. 13 und 14 gefordert werden, gegeben werden.</p> <p>Von einer Information kann abgesehen werden, wenn die betroffene Person die Information bereits hat.</p> <p>In Anlehnung daran können wir uns derzeit vorstellen, dass zunächst nur die genannten Basisinformationen (Verantwortlicher, Zwecke, Bestehen von Rechten) gegeben werden und hinsichtlich der vollständigen Informationen auf eine Internetseite oder einen Flyer verwiesen wird.</p> <p>In einigen Fällen wird die erste Schicht der Information den betroffenen Personen bereits bekannt sein. Hierzu ein Beispiel: Ruft jemand bei einem Versandhandel an, wird sich derjenige, der den Hörer abnimmt, mit seinem Namen und dem des Händlers melden. Aus dem Gespräch wird sich ergeben, für welche Zwecke im Gespräch ggf. Daten erhoben werden. Es muss jedoch verhindert werden, dass man etwa vermeintlich bei einem Händler anruft, dann aber ohne Kenntnis bei einem anderen Verantwortlichen als Gegenüber der Leitung verbunden wird, oder die Daten aus dem Telefonat noch für zehn weitere für den Anrufer sehr fernliegende Zwecke verwendet werden.</p>

	<p>Bei einem Anruf, beispielsweise beim Friseur zur Terminvereinbarung, ist also in der Regel von einer Kenntnis der bereitzustellenden Erstinformationen auszugehen. Dem Anrufer ist hier der Name des Verantwortlichen (nämlich des Friseurs) bekannt und er bestimmt den Zweck der Verarbeitung seiner Daten (Festhalten von Name und Telefonnummer zur Terminvereinbarung) selbst. Eine Belehrung über potentielle Betroffenenrechte erscheint hier noch entbehrlich, da weitergehende Daten noch nicht erhoben sind.</p> <p>Eine Bandansage bei jedem Handwerksbetrieb, jeder Arztpraxis etc. muss also nicht erfolgen. Bei schriftlicher Auftragsbestätigung oder Wahrnehmung des Termins können die weiteren Informationen nach Art. 13 und 14 DS-GVO bereitgestellt werden.</p> <p>Ein Verweis auf eine Webseite ist grundsätzlich denkbar. Es muss in diesem Fall jedoch sichergestellt werden, dass nicht auf eine allgemeine „Datenschutzinformation für alle Fälle“ verwiesen wird, sondern, dass der interessierte Betroffene insbesondere erkennt, was die Rechtsgrundlage der Verarbeitung in seinem speziellen Fall ist. Es kann daher im Zweifel keine „One-Size-Fits-All-Information“ für alle betroffenen Personen also Beschäftigte, Kunden, Geschäftspartner, Webseitenbesucher und Lieferanten geben.</p>
<p>Weitere Information bzw. Links</p>	<p>Allgemeine Informationen zur Umsetzung der Informationspflichten können Sie dem DSK-Kurzpapier (https://www.lida.bayern.de/media/dsk_kpnr_10_informationspflichten.pdf) und dem WP 260 (wp260rev.01) der Art. 29- Gruppe / des Europäischen Datenschutzausschusses (http://ec.europa.eu/newsroom/article29/news.cfm?item_type=1360&tpa_id=6936) entnehmen.</p>