

DSGVO – Beantwortung von Kundenbegehren

Im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) werden natürlichen Personen sehr viele Rechte eingeräumt. Hierzu zählen unter anderem das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Mitteilung, Datenübertragbarkeit, ein Widerspruchsrecht und einem Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde. Selbst das Recht bereits erteilte Einwilligungen jederzeit zu widerrufen, wird über die DSGVO geregelt.

Alle Unternehmen sind verpflichtet allen Kundenbegehren nachzukommen!

Da viele Unternehmen eine maximale Datentransparenz anstreben, wird der Umgang, die Erhebung und die Verarbeitung personenbezogener Daten meist in einer Datenschutzinformation zusammengefasst und öffentlich zugänglich gemacht. Hierin wird u. a. beschrieben wie die Verantwortlichkeiten verteilt sind, welche Daten verarbeitet werden und welche Rechtsgrundlage der Verarbeitung vorausgeht.

In Summe stellt diese Vorgehensweise fast alle Beteiligten zufrieden. Nur was passiert, wenn eine betroffene Person eine Auskunft anfordert oder sogar auf Löschung seiner personenbezogenen Daten besteht?

Wie geht man mit solchen Forderungen um, wie schnell sind diese umzusetzen, wie hat eine korrekte Auskunft auszusehen und wie kommt man einem Löschverlangen nach, wenn es rechtsverbindliche Löschfristen gibt?

Um auch Ihnen einen ersten Überblick zu geben, was Sie bei solchen Begehren beachten müssen, bieten wir Ihnen sehr gerne einen für Sie

kostenfreien Beratungstermin

an. In diesem klären wir gemeinsam alle Ihre Fragen, gehen auf gesetzliche Vorgaben ein und geben Ihnen Handlungsempfehlungen, mit denen auch Sie weiterhin rechtssicher agieren können!

Antwort

Ja, wir hätten gerne eine Beratung zum Thema Datenschutz im Allgemeinen oder im Speziellen zum Thema Beantwortung von Auskunfts- und Löschbegehren.

Ja Nein

Wir hätten gerne eine Beratung zum Thema Beantwortung von Auskunfts- und Löschbegehren.

Wir haben Maßnahmen umgesetzt, möchten diese aber gerne von einer unabhängigen Stelle prüfen lassen.

Wir haben bereits einen betrieblichen oder externen Datenschutzbeauftragten.

Firma

Straße

PLZ | Ort

Telefon

Ansprechpartner

E-Mail

Bitte senden Sie diese unverbindliche Anfrage an:

Datenschutz für Unternehmen



Beantwortung von Auskunfts- und Löschbegehren

Rechte betroffener Personen

Schon vor der Einführung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gab es sehr viele Rechte, die betroffene Personen geltend machen konnten. Mit in Kraft treten der DSGVO wurden diese Betroffenenrechte dann noch einmal deutlich verstärkt. Unter anderem haben natürliche Personen seitdem ein umfassendes Recht, zu erfahren ob die eigenen personenbezogenen Daten gespeichert, an Dritte weitergegeben oder gar in ein Drittland übermittelt wurden. Auch die Art der personenbezogenen Daten, deren Verarbeitung und der Zweck der Verarbeitung müssen seither offengelegt werden.

Die Betroffenenrechte der Datenschutzgrundverordnung – eine Übersicht!

- Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)
- Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung (Art. 18 DSGVO)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO)
- Recht auf Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
- Recht keiner automatisierten Entscheidung unterworfen zu werden (Art. 22 DSGVO)
- Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG)

Jedes Unternehmen sollte auf Auskunfts- und Löschanfragen sehr gut vorbereitet sein!

Einige dieser Rechte sind für Unternehmen sehr einfach umzusetzen, beispielsweise das Recht auf Berichtigung.

Andere wiederum können in der Erfüllung durchaus aufwendig sein, z. B. dann, wenn umfangreiche Recherchearbeiten notwendig werden, oder das Begehren mit rechtlichen Vorgaben kollidiert (u. a. Löschanfragen).

Das Auskunfts- und/oder Löschanfragen

Wie kommt es zu einem Auskunfts- und Löschanfragen?

Jede betroffene Person hat das Recht Auskunft über seine personenbezogenen Daten zu erhalten, bzw. das Recht die Löschung dieser Daten einzufordern.

Diese Rechte werden statistisch gesehen von Betroffenen nicht sehr oft in Anspruch genommen, allerdings sind sie aus Unternehmenssicht nicht zu unterschätzen. Vor allem Unzufriedenheit führt oft dazu, dass vom Betroffenen ein Auskunftsersuchen oder gar ein Löschanfragen gefordert wird.

Beispiele hierfür gibt es viele. Ein entlassener Mitarbeiter, ein missgestimmter Kunde oder ein Lieferant, der bei der Auftragsvergabe keine Berücksichtigung fand.

Alle haben das Recht eine Auskunft oder eine Löschung der eigenen Daten zu fordern und somit sollte jedes Unternehmen bestmöglich auf solche Situationen vorbereitet sein, um schnell und DSGVO-konform reagieren zu können.

Vorgehensweise bei Erhalt eines Auskunftsersuchens und/oder eines Löschanfahrens

Mit dem Erhalt der Anforderung ist man als Unternehmen verpflichtet, diese, unter Beachtung der von der DSGVO vorgegebenen Fristen, zu bearbeiten. Folgende Schritte werden hierbei notwendig:

- Identifikation der antragsstellenden Person
- Prüfung der Ansprüche
- Prüfung der Rechtmäßigkeit zur
- Übermittlung, bzw. Löschung der Daten
- DSGVO-konforme Bearbeitung und
- Beantwortung des Ersuchens

Vorsicht Falle!

Sollten Sie bei Ihrer Recherche feststellen, dass vom Antragssteller gar keine Daten gespeichert sind, darf dennoch keine reine „Negativ-Auskunft“ gegeben werden. Der Grund hierfür ist das Ersuchen selbst und die damit verbundene Verarbeitung dieser Daten!

Einzuhaltende Bearbeitungs- und Antwortfristen

Sobald betroffene Personen von Ihrem Recht auf Auskunft oder Löschung Gebrauch machen, müssen diese Anfragen unverzüglich, spätestens aber innerhalb eines Monats DSGVO-konform bearbeitet und beantwortet werden.

Kann man Anforderung nicht fristgerecht nach, kann es zu Schadensersatzforderungen seitens des Betroffenen kommen!

Kann die Monatsfrist, z. B. wegen einer hohen Komplexität oder einer Vielzahl von Anfragen, nicht erfüllt werden, so kann diese um weitere zwei Monate verlängert werden. In diesem Fall hat der Verantwortliche die betroffene Person innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags über die Fristverlängerung zu unterrichten und die Gründe für die Verzögerung zu benennen.

Fordern Sie unsere neue Datenschutzzeitung an!

Falls Sie mehr über die Beantwortung von Auskunfts- und Löschanfragen wissen möchten, können Sie gerne unsere aktuelle Datenschutzzeitung anfordern.

Mit dieser erhalten Sie weitere Informationen und profitieren von ersten Mustervorlagen.

Wir helfen sehr gerne!

Nutzen Sie die Chance und vereinbaren Sie mit uns einen für Sie kostenfreien Beratungstermin.

In diesem erarbeiten wir gemeinsam Lösungen und Handlungsempfehlungen, mit denen auch Sie Auskunfts- und Löschanfragen rechtssicher, DSGVO-konform und fristgerecht beantworten können.