

Customer Relationship Management und Datenschutz

11.10.2023

Dr. Matthias Schmidl

Grundsätzliches

Soweit es Fragen betrifft, die noch nicht (abschließend) geklärt wurden, stellen die Ausführungen dazu die **Privatmeinung des Vortragenden** dar und binden die Datenschutzbehörde nicht.



Source: www.mytechmag.com

CRM und personenbezogene Daten– 1

- CRM ist ohne die Verarbeitung pb Daten undenkbar (KYC)
- jede Datenverarbeitung muss in Übereinstimmung mit der DSGVO erfolgen (insbesondere mit den Artikeln 5 und 6)
- **Es ist Sache des Verantwortlichen die geeignete Rechtsgrundlage zu ermitteln und die Übereinstimmung mit der DSGVO nachzuweisen** (Beweislast, siehe dazu Art. 5 Abs. 2 DSGVO → EuGH, Urteil vom 04.07.2023, **C-252/21**, Rz 95; gilt auch im VStV: BVwG vom 28.08.2023, GZ: **W245 2255957-1**)
- Die Durchführung einer **Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA)** nach Art. 35 DSGVO sowie die **Einbindung des Datenschutzbeauftragten** vor einer entsprechenden Projektumsetzung wird daher empfohlen

CRM und personenbezogene Daten– 2

- DSB hat bisher **5 Entscheidungen** iZm CRM getroffen
- **2 Entscheidungen** stellten fest, dass die Datenverarbeitung nicht im Einklang mit der DSGVO erfolgte (**D062.297/0003-DSB/2019** und **D213.983/2020-0.465.771**; die letztgenannte Entscheidung wurde durch das BVwG bestätigt **W214 2234934-1/24E**); DSB ordnete Untersagung der Datenverarbeitung an
- **3 Verwaltungsstrafen** wurden (nicht rechtskräftig) verhängt:
 - a) D550.248/2021-0.267.590, **Strafe 2 Millionen Euro**
 - b) D550.351/2021-0.024.467, **Strafe 8 Millionen Euro**
 - c) D550.360/2021-0.169.109, **Strafe 1,2 Millionen Euro**
- alle BVwG-Verfahren wg. VwStr. dzt. ausgesetzt wg. **C-807/21**

CRM und personenbezogene Daten – 3

Feststellungen der DSB in allen Fällen:

- Die Datenverarbeitung wurde nur auf Einwilligung gestützt (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO)
- DSGVO verlangt, dass die Einwilligung, **freiwillig**, in **informierter Weise** und **unmissverständlich** durch eine **eindeutige Willenserklärung** gegeben wird (Art. 4 Z 11 und Art. 7 DSGVO)
- Die jeweiligen Verantwortlichen konnten nicht nachweisen, dass die Einwilligung nicht bloß die Teilnahme an „Kundenbindungsprogrammen“ umfasste, sondern auch das nachfolgende Profiling (Art. 4 Z 4 DSGVO), das den Kern eines Kundenbindungsprogrammes darstellt
- eine nachträglicher Wechsel von „Einwilligung“ bspw. auf „berechtigte Interessen“ ist unzulässig

Leitlinien des EDSA

Leitlinien

- Alle Leitlinien abrufbar unter https://edpb.europa.eu/our-work-tools/general-guidance/gdpr-guidelines-recommendations-best-practices_en (idR auf Englisch, größtenteils auch auf Deutsch)
- Abrufbar auch unter https://www.dsb.gv.at/europa-internationales/europaeischer-datenschutz-ausschuss_edsa.html

Weiterführende Informationen

- Website der DSB: www.dsb.gv.at
- Website des EDSA: <https://edpb.europa.eu/>
- Newsletter der DSB: erscheint vierteljährlich und kann unter dsb@dsb.gv.at bestellt werden
- Datenschutzbericht 2022: abrufbar auf Webseite der DSB
- Leitlinien zur DSGVO: Abrufbar auf der Website des EDSA (erreichbar über DSB-Website)
- **Leitfaden der Datenschutzbehörde zur DSGVO** (abrufbar über DSB-Website)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!