
Auskunftspflicht

Allgemein

Als Betrieb sind wir jederzeit verpflichtet, dem Gast/Kunden/Mitarbeiter Auskunft über seine Daten zu geben, mit welchen wir arbeiten und verarbeiten.

Wenn eine Anfrage im Hotel eintrifft, wird diese an den Datenschutzbeauftragten (= Direktion - andrea.durrer@gaiahotel.ch) **umgehend** weitergeleitet. Die Anfrage wird über den Datenschutzbeauftragten bearbeitet und beantwortet.

Zusammenstellung aller Daten auf einen Blick

FM-Datenschutz-Datenverarbeitungsverzeichnis-Gaia

Fünf zentrale Fragen

Diese 5 Fragen sind dem Datenschutzbeauftragten zu stellen:

- Ist der Anfragende berechtigt?
- Verarbeiten wir Daten des Anfragenden?
- Können wir die Auskunft vielleicht verweigern?
- Welche Inhalte müssen wir mitteilen?
- In welcher Form muss die Auskunft erfolgen?

Ist der Auftragende berechtigt?

Auskunft darf nur derjenige erhalten, um dessen Daten es geht. Der Verantwortliche muss verhindern, dass Unberechtigte Informationen erhalten, die nicht für sie bestimmt sind. Bekäme ein Unberechtigter eine Auskunft, läge regelmäßig eine Datenpanne vor, die der Verantwortliche bei der Behörde melden müsste (Art. 33 DSGVO).

Um so etwas zu vermeiden, sind klare interne Vorgaben nötig, wie **eine Identitätsprüfung** stattzufinden hat. Die DSGVO stellt hier allerdings keine allzu hohen Anforderungen. Laut Gesetz darf eine Auskunft bereits erteilt werden, soweit „keine begründeten Zweifel an der Identität“ des Anfragenden bestehen (vgl. Art. 12 Abs. 6 DSGVO).

Solche begründeten Zweifel können sich z.B. ergeben, wenn die Anfrage von einer Fantasie-E-Mail-Adresse kommt oder es Abweichungen zur hinterlegten Anschrift gibt.

- Persönliches Gespräch
 - o Ausweis mit Foto vorzeigen lassen
 - o Nach Daten fragen, welche im System vorliegen wie Geburtsdatum, AHV Nummer, Aufenthalt etc.
- Elektronische Anfrage
 - o EMail Adresse hinterfragen
 - o Ausweis mit Foto anfordern
- Briefliche Anfrage

Auskunftspflicht

- Postanschrift bestätigen lassen
- Ausweis mit Foto anfordern

Verarbeiten wir Daten des Anfragenden?

Verarbeiten wir überhaupt Daten des Anfragenden. Im «FM-Datenschutz-Datenverarbeitungsverzeichnis» ist aufgeführt, wo wir überall Daten vom wem sammeln und wann wie wo es gelöscht wird.

Negativauskunft:

Liegen keine Daten über den Anfragenden vor, muss der Verantwortliche ihm/ihr auch dies mitteilen. Das ergibt sich aus Art. 15 Abs. 1 erster Halbsatz DSGVO. Der dahinterstehende Gedanke ist, dass sich der Anfragende nur so ein umfassendes Bild darüber verschaffen kann, wo überall Daten über ihn im Umlauf sind.

Bei einer solchen sogenannten Negativauskunft sind weitere Gesichtspunkte zu beachten: Denn die Anfrage enthält ja selbst personenbezogene Daten, etwa den Namen des Absenders und seine Anschrift. Diese Daten muss der Verantwortliche verarbeiten, um die Antwort erteilen zu können.

Die Hinweise zum Datenschutz müssen die üblichen Angaben nach Art. 13 DSGVO enthalten. Dazu gehört u.a. eine Angabe, wie lange das Unternehmen oder die Behörde Auskunftersuchen und deren Beantwortung aufbewahrt.

Dass es sinnvoll ist, die Auskunftserteilung und auch Negativauskünfte für eine gewisse Zeit zu speichern, ergibt sich aus der Rechenschaftspflicht gemäß Art. 5 Abs. 2 DSGVO. Denn nur so kann das Unternehmen belegen, dass es die Datenschutzgesetze einhält.

Zudem kann es sich verteidigen, falls es wegen der Antwort zu einer Auseinandersetzung mit der Aufsichtsbehörde kommen sollte.

- Beispielkorrespondenz: siehe Druckvorlagen

Können wir die Auskunft vielleicht verweigern?

Normalerweise wird ein Verantwortlicher die Auskunft erteilen müssen. Ausnahmen gibt es nur bei exzessiven Anträgen, also wenn der Betroffene seine Anfrage z.B. ohne nachvollziehbaren Anlass mehrmals im Jahr wiederholt (Art. 12 Abs. 5 Buchst. b DSGVO).

Dabei liegt die Beweislast hierfür beim Verantwortlichen, nicht beim Anfragenden.

Ausnahmen

Weitere Ausnahmen regeln Sondervorschriften, die nur in Deutschland zur Anwendung kommen. So besteht beispielsweise keine Auskunftspflicht,

- Gesetzliche Aufbewahrungsvorschriften
- Archiv- und Protokollierungsdaten u.a. auch Backups oder Logfiles

Auskunftspflicht

Welche Inhalte müssen wir mitteilen?

Die Inhalte der Auskunft richten sich nach dem Auskunftsbegehren des Betroffenen.

Maximal besitzt der Betroffene einen gesetzlichen Anspruch auf die folgenden Informationen (Art. 15 Abs. 1 DSGVO):

- Zu welchen **Zwecken** verarbeitet der Verantwortliche die Daten des Betroffenen? Beispiel: zur Erfüllung des Vertrags mit dem Betroffenen.
- Welche **Kategorien** von personenbezogenen Daten über ihn verarbeitet er? Es ist hier nicht notwendig, jedes einzelne Datenfeld aufzulisten, sondern es genügt, Oberbegriffe zu nennen.
- An welche **Empfänger** oder Kategorien von Empfängern werden seine Daten ggf. offengelegt? Auch Empfänger in Drittländern außerhalb von EU und EWR müssen genannt werden.
- Nach welchen Kriterien bemisst sich die **Speicherdauer**? Ergänzen Sie die oft verwendete Aussage, dass Daten „so lange gespeichert werden, solange sie für die oben genannten Zwecke erforderlich sind und gesetzliche Aufbewahrungsfristen dies verlangen“ durch möglichst konkrete Aufbewahrungsfristen.
- Hinweis auf die **Betroffenenrechte**, also auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Widerspruch.
- Hinweis auf die Möglichkeit, sich bei einer **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu beschweren. Konkrete Kontaktdaten müssen jedoch nicht mitgeteilt werden.
- Stammen die Daten nicht vom Betroffenen, sondern aus einer anderen Quelle: Angaben über alle verfügbaren Informationen zur **Herkunft der Daten**.
- Sind die Daten einer **automatisierten Entscheidung**, einschließlich Profiling, unterworfen – im Sinn des Art. 22 DSGVO, etwa bei Bonitäts-Scoring oder Verfolgung des Standorts: aussagekräftige Informationen über die zugrunde liegende Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen einer derartigen Verarbeitung für die betroffene Person.

In welcher Form muss die Auskunft erfolgen?

Die betroffene Person hat Anspruch darauf, „eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind“, zu erhalten (Art. 15 Abs. 3 DSGVO). Der Verantwortliche muss die Daten so herausgeben, wie sie bei ihm vorliegen.

In der Praxis kommen Unternehmen und Behörden dem am einfachsten nach, indem sie den Datensatz oder die Akte über den Betroffenen ausdrucken bzw. kopieren und übergeben.

Bei der Form der Auskunft besteht jedoch ein Spielraum. Sie muss nicht so wie früher unbedingt schriftlich erfolgen. Das Gesetz stellt beispielsweise fest, dass Anträge, die in elektronischer Form eingehen, auch elektronisch beantwortet werden dürfen, soweit der Betroffene nichts anderes angibt (Art. 15 Abs. 3 Satz 3 DSGVO). Denkbar ist dann etwa die Übermittlung einer PDF-Datei.

Auskunftspflicht

Im besten Fall erhält der Betroffene direkten Einblick in die eigenen Daten über einen Fernzugriff, etwa über eine Weboberfläche. Wichtig ist hierbei, dass alle Kommunikationswege angemessen geschützt sind.

Zudem ist darauf zu achten, dass die Datenkopie vollständig ist. Teile zu schwärzen oder wegzulassen, ist nur zulässig,

- wenn eine der Ausnahmen besteht, die oben beschrieben sind, oder
- wenn die Herausgabe die „Rechte und Freiheiten anderer Personen“ beeinträchtigt (dazu zählt auch der Verantwortliche selbst, vgl. Art. 15 Abs. 4 DSGVO). Eine solche Beschränkung des Auskunftsrechts kann sich beispielsweise ergeben aus [Geschäftsgeheimnisse](#) oder aus geistigen Eigentumsrechten, etwa dem Urheberrecht an Software (Erwägungsgrund 63 der DSGVO).

Auch in diesen Fällen muss der Verantwortliche die Auskunft jedoch erteilen. Nur die sensiblen Passagen darf er weglassen oder unkenntlich machen.

Die Auskunft muss kostenfrei erfolgen. Lediglich in Ausnahmefällen dürfen Verantwortliche Kosten in Rechnung stellen, und dann auch nur angemessene Verwaltungskosten, wenn der Betroffene z.B. eine zweite oder „weitere Kopie“ verlangt oder wenn es sich um einen exzessiven Antrag handelt (Art. 12 Abs. 5 DSGVO).

Quelle:

<https://www.datenschutz-praxis.de/betroffenenrechte/so-gehen-sie-richtig-mit-auskunftsersuchen-um/>

Vorgehen

- Die Anfrage muss umgehend zum Datenschutzbeauftragten des Hotels weitergeleitet werden.
- Der Datenschutzbeauftragte klärt ab:
 - o Darf diese Person Daten anfragen
 - o Wo sind Daten vorhanden – siehe FM-Datenschutz-Auftragsverzeichnis
- Ob Daten vorhanden sind oder nicht, der Datenschutzbeauftragte gibt schriftlich dem Anfragestellten Antwort (Druckvorlagen - Musterbrief).
- Falls Daten gemeldet werden müssen, muss nach FM-Leitfaden Verletzung der Datensicherheit vorgegangen werden.