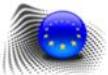


# DATENSCHUTZ WEB-COLLEGE

## LÖSCHANFRAGEN



Bild-Quelle : Tony Hegewald / www.pixelio.de



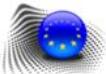


## Dipl.-Ing Hans-Detlef Krebs

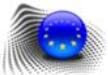
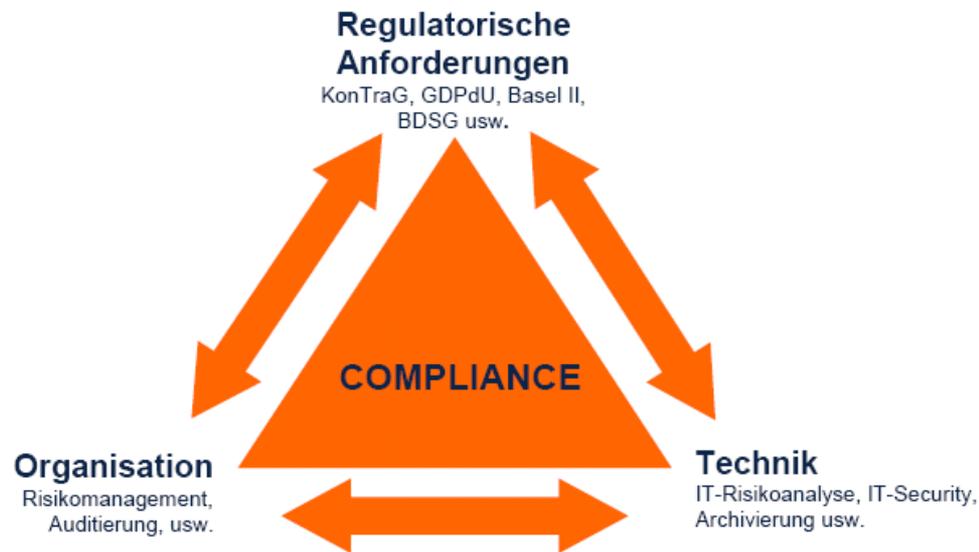
- GF Krebs Consulting & IT-Services (seit 1989)
- GF EuroExpertise (seit 2010)
- Externer Datenschutzbeauftragter seit 2001
- DIN EN ISO/IEC 17024 zertifizierter DSB seit 2010
- Öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Systeme und Anwendungen der Informationsverarbeitung

[HD.Krebs@EuroExpertise.eu](mailto:HD.Krebs@EuroExpertise.eu)

[HD.Krebs@Krebs-Consulting.de](mailto:HD.Krebs@Krebs-Consulting.de)



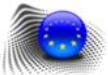
# [Interdisziplinärer Ansatz]



## Reaktion auf Löschanträge

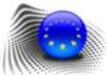


- Organisation eingehender Anfragen
- Prozess zur Reaktion
- In 8 Schritten zur Löschung



# LÖSCHANFRAGEN

## VORWORT



## Vorwort :

Auch zwischen Unternehmen und Kunden kann es Differenzen geben—  
manch ein Kunde ist so verärgert, dass er all seine personenbezogenen  
Daten gelöscht sehen will.

Nun gilt es, auf das Löschbegehren richtig zu reagieren.



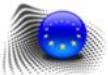
## Vorwort :

### **Daten sind die Basis für das Business!**

Bringt Ihr Unternehmen Dienstleistungen oder Waren in den Markt, kommen zwangsläufig Informationen zu Kunden sowie Geschäftspartnern zum Einsatz.

So zum Beispiel bei Auftragsbestätigungen, Rechnungen oder Mahnungen.

Dabei fallen immer auch Informationen an, die Rückschlüsse auf einzelne natürliche Personen ziehen lassen.

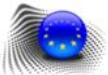


## Vorwort :

### **Daten sind die Basis für das Business!**

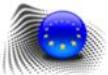
Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen legen dabei nicht nur fest, unter welchen Voraussetzungen personenbezogene Daten verwendet werden dürfen.

**Das Gesetz regelt auch, wann personenbezogene Daten zu löschen sind.**



# LÖSCHANFRAGEN

## ANFORDERUNGEN UND INFORMATIONEN ZUR LÖSCHUNG



## Anforderungen und Informationen zur Löschung :

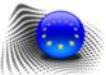
### Löschen ist Datenschutz



Es gibt verschiedene Fälle, in denen Ihr Unternehmen Löschen muss.

Zum Beispiel sind immer dann personenbezogene Daten zu löschen, wenn die **Speicherung der Daten von vornherein nicht zulässig** war.

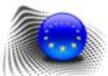
Dieser Fall liegt beispielsweise dann vor, wenn ein Mitarbeiter versäumt hat, die Einwilligung für die Weitergabe von Kundenadressen an Partnerunternehmen einzuholen.



## Anforderungen und Informationen zur Löschung :

### Löschen ist Datenschutz

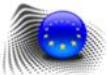
Am häufigsten trifft die Löschpflicht Ihr Unternehmen dann, wenn die personenbezogenen Daten ***für die Zwecke nicht mehr erforderlich sind***, für die sie erhoben wurden (Art. 17 Abs. 1 Buchst. a DS-GVO).



## Anforderungen und Informationen zur Löschung :

### Löschen ist Datenschutz

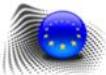
Außerdem muss unverzüglich gelöscht werden, wenn etwa die **Einwilligung für eine Datenverarbeitung widerrufen** wird und es für diese Verarbeitung keine anderweitige Rechtsgrundlage gibt (Art. 17 Abs. 1 Buchst. b DSGVO).



## Anforderungen und Informationen zur Löschung :

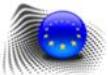
### Löschen ist Datenschutz

Ihr Unternehmen muss auch dann aktiv werden, wenn die betroffene Person gemäß **Art. 17 DS-GVO von ihrem „Recht auf Vergessenwerden“** Gebrauch macht und die unverzügliche Löschung ihrer personenbezogenen Daten verlangt.



# LÖSCHANFRAGEN

## PROZESS DEFINIEREN

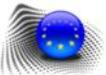


## Prozess definieren :

### Ein klar definierter Prozess ist unumgänglich

Erhält Ihr Unternehmen von einem verärgerten Kunden ein Schreiben, dann können nur noch eine unverzügliche Reaktion und die korrekte Bearbeitung des Löschantrags die Wogen glätten.

Doch das gelingt nur, wenn ein entsprechender Prozess im Unternehmen vorhanden ist – und alle Beteiligten wissen, wie sie vorgehen müssen.



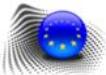
## Prozess definieren :

### Ein klar definierter Prozess ist unumgänglich

Dazu muss der Ablauf klar definiert sein:

Vom Zeitpunkt des Eingangs eines Löschantrags, über dessen Umsetzung bis hin zum Ablauf der Kommunikation mit dem Kunden – nichts darf dem Zufall überlassen werden.

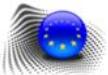
**Jeder Schritt muss strukturiert ablaufen.**



## Prozess definieren :

### Ein klar definierter Prozess ist unumgänglich

Bei der Einführung und Gestaltung eines solchen Prozesses ist essenziell, geeignete ***technische Maßnahmen festzulegen, welche die praktische Umsetzung des Löschantrags*** gewährleisten.



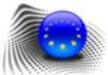
## Prozess definieren :

### Ein klar definierter Prozess ist unumgänglich

Aber genauso wichtig ist, die Zuständigkeiten festzulegen und die Mitarbeiter mit dem Ablauf vertraut zu machen.

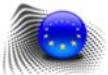
### Machen Sie deutlich:

Sind keine Strukturen vorhanden, kann schon ein einziger Löschantrag zur unlösbaren Herausforderung werden – und unangenehme Folgen nach sich ziehen.



# LÖSCHANFRAGEN

## IN 8 SCHRITTEN ZUR LÖSCHUNG



## In 8 Schritten zur Löschung

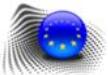


### **Schritt 1:** Genaue Prüfung des Antrags

Nicht immer ist die Sache eindeutig.

Um einen Antrag richtig bearbeiten zu können, ist es wichtig, zu wissen, was genau gefordert wird.

***Nach Eingang eines Löschantrags ist deshalb zunächst das **Anliegen des Betroffenen** zu überprüfen.***



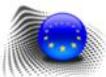
## In 8 Schritten zur Löschung



### **Schritt 1:** Genaue Prüfung des Antrags

***Fordert er wirklich die Löschung*** aller zu ihm gespeicherten personenbezogenen Daten oder will er etwa ***nur den E-Mail-Newsletter nicht mehr erhalten?***

Letzteres beeinträchtigt etwa die Verwendung der E-Mail-Adresse für die Kommunikation oder eine Kulanzabwicklung eines defekten Geräts nicht.



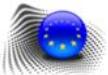
## In 8 Schritten zur Löschung



### Schritt 2: Dokumentation

Jetzt gilt es, den Erhalt des Löschantrags zu dokumentieren (Name des Absenders, Datum des Eingangs, Fristablauf usw.).

Gleichzeitig ist der Antragsteller über den Eingang seines Schreibens und die weitere Bearbeitung – nach Möglichkeit nebst geschätzter Dauer – zu informieren.

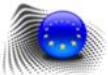


## In 8 Schritten zur Löschung

### Schritt 2: Dokumentation



Die Information des Antragstellers muss **innerhalb eines Monats nach Eingang des Löschantrags erfolgen** (vgl. Art. 12 Abs. 3 Satz 1 DS-GVO).



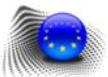
## In 8 Schritten zur Löschung



### Schritt 3: Prüfung der Identität

Wenn begründete Zweifel bestehen, dass der Antragsteller auch wirklich die Person ist, die dazu berechtigt ist, die Löschung der personenbezogenen Daten zu verlangen, müssen Sie im Unternehmen **seine Identität prüfen** (Art. 12 Abs. 6 DS-GVO).

Ist der Löschantrag beispielsweise per Post erfolgt, kann der Abgleich zwischen der von Ihrem Unternehmen bereits genutzten Postanschrift und der für den Antrag verwendeten Postanschrift ausreichen.



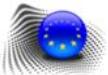
## In 8 Schritten zur Löschung



### Schritt 3: Prüfung der Identität

Geht es um einen elektronisch erfolgten Löschantrag eines Kunden des Onlineshops, hängt es davon ab, ob beim Onlineregistrierungsvorgang eine **Überprüfung der Identität** – z. B. im Rahmen eines **Zahlvorgangs per Kreditkarte oder Banküberweisung** – bereits erfolgt ist.

Wenn ja, dann sind diese Nachweise auch für die Identitätsüberprüfung bezüglich des Löschbegehrens ausreichend.



## In 8 Schritten zur Löschung



### Schritt 3: Prüfung der Identität

In Ausnahmefällen kann die Kopie eines Personaldokuments zur Legitimation erforderlich sein, um Missbrauch zu verhindern.

**Hier ist äußerste Vorsicht geboten.**

Nur von den wirklich zum Abgleich erforderlichen Informationen, wie z. B. **Name, Anschrift, Geburtsdatum**, darf Kenntnis genommen werden.



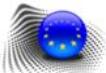
## In 8 Schritten zur Löschung



### Schritt 3: Prüfung der Identität

Alle anderen Daten wie etwa Lichtbild, Personalausweisnummer oder persönliche Merkmale sind auf der Kopie unkenntlich zu machen (z. B. zu schwärzen).

Die zur Identitätsprüfung erforderlichen Daten dürfen ausschließlich zu diesem Zweck verwendet werden und sind nach Zweckerfüllung endgültig zu löschen.

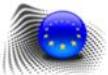


## In 8 Schritten zur Löschung



**Schritt 4:** Prüfen Sie, wo in Ihrem Unternehmen personenbezogene Daten über den Betroffenen gespeichert sind

Ist ein ***Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten gemäß Art. 30 DS-GVO*** vorhanden, können Sie sich damit einen Überblick verschaffen.



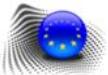
## In 8 Schritten zur Löschung

### Schritt 5: Information der Datenempfänger



#### Der Gesetzgeber schreibt außerdem vor:

Hat Ihr Unternehmen die zu löschenden personenbezogenen Daten an Dritte weitergegeben oder gar veröffentlicht, ***hat er die Datenempfänger über die Löschverpflichtung in Kenntnis zu setzen***, damit diese ihrerseits dem Löschbegehren entsprechen können.



## In 8 Schritten zur Löschung

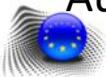


### **Schritt 6:** Klären, für welche personenbezogenen Daten Aufbewahrungspflichten bestehen

Für die Daten in der Auftragsabwicklung bestehen Aufbewahrungspflichten nach dem Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung (AO).

***Rechnungen und Lieferscheine stellen Buchungsbelege dar, weshalb diese für 10 Jahre aufzubewahren sind (§ 147 Abs. 3 Satz 1 AO).***

Für die Daten zum Versand des Kunden-Newsletters bestehen keine Aufbewahrungspflichten.



## In 8 Schritten zur Löschung

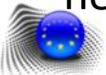


### **Schritt 7:** Löschung durchführen

Sind die zu löschenden Daten identifiziert, muss die Löschung in die Tat umgesetzt werden.

Löschen heißt dabei, dass nach dem Vorgang die Daten **unlesbar bzw. nicht wiederherstellbar** sind.

Sind Daten etwa für statistische Zwecke von Bedeutung, **können die Daten auch anonymisiert werden**. Allerdings darf kein Personenbezug mehr herstellbar sein.



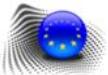
## In 8 Schritten zur Löschung

### **Schritt 8:** Verfassen Sie ein Antwortschreiben an den Betroffenen



**Dokumentieren Sie für sich etwa :**

Ein Antwortschreiben habe ich mit folgendem Inhalt erstellt, mit der Geschäftsleitung abgestimmt und am 13.5.2020 an den Betroffenen verschickt:



## In 8 Schritten zur Löschung

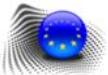


### **Schritt 8: Verfassen Sie ein Antwortschreiben an den Betroffenen**

Sehr geehrter Herr Müller,  
Ihr Schreiben vom 8.10.2018 ist bei uns am 10.10.2018 eingegangen.

Ihrem Anliegen haben wir – wo gesetzlich zulässig – entsprochen.

Aufgrund geltender gesetzlicher Bestimmungen ist es erforderlich, dass z. B. Aufträge, Lieferscheine und Rechnungen zehn Jahre aufbewahrt werden.



## In 8 Schritten zur Löschung

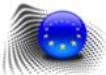


### **Schritt 8: Verfassen Sie ein Antwortschreiben an den Betroffenen**

Diese dürfen wir nicht vorzeitig löschen.

Allerdings haben wir diese Informationen gesperrt, sodass eine weitere Verarbeitung oder Nutzung zukünftig nicht mehr erfolgt.

Das Abonnement des E-Mail-Kunden-Newsletters haben wir beendet. Das bedeutet konkret, dass wir Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse aus unserem Newsletter-Verteiler gelöscht haben.

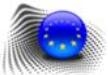


## In 8 Schritten zur Löschung

### **Schritt 8:** Verfassen Sie ein Antwortschreiben an den Betroffenen

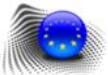


Insofern haben wir der gesetzlichen Löschungspflicht nach Art. 17 DS-GVO entsprochen.



# LÖSCHANFRAGEN

## UMGANG MIT AUSHÄNDIGUNG DIGITALER KOPIEN



## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :

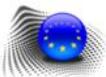
### Übersehen Sie nicht das „Recht auf Kopie“



Von besonderer Bedeutung ist Art. 15 Abs. 3 Satz 1 DSGVO.

Dort geht es um das Recht auf eine Kopie, das Betroffene gern beanspruchen.

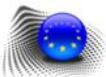
Danach muss der Verantwortliche ***eine Kopie der personenbezogenen Daten zur Verfügung*** stellen, die Gegenstand der Verarbeitung sind.



## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien : Übersehen Sie nicht das „Recht auf Kopie“



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).



## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :



### 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?



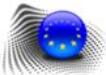
## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :



- 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 gewahrt bleiben.**



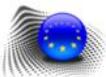
## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :

### Recht auf Kopie gilt nicht uneingeschränkt



Einige 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.



## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :

### Recht auf Kopie gilt nicht uneingeschränkt



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.**



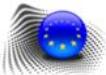
## Umgang mit Aushändigung digitaler Kopien :

### Recht auf Kopie gilt nicht uneingeschränkt



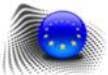
So werde dem Betroffenen ermöglicht, von den verarbeiteten personenbezogenen Daten Kenntnis zu erlangen und zu prüfen, ob sie richtig sind und der Richtlinie gemäß verarbeitet werden.

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.



# LÖSCHANFRAGEN

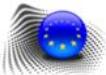
## UMGANG MIT RECHTSUNSICHERHEIT





## 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.

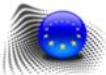




### **So können Sie mit der Rechtsunsicherheit umgehen:**

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.



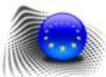


## So können Sie mit der Rechtsunsicherheit umgehen:

Insbesondere ist auch die Sichtweise einer Aufsichtsbehörde nicht verbindlich.

Im einem konkreten Fall konkreten Fall (Landesarbeitsgericht (LAG) Baden-Württemberg (Urteil vom 20.12.2018, Az. 17 SA 11/18) entschied dass der Auskunftsanspruch und das Recht auf Kopie weit zu verstehen sind) ist es sogar anders:

Hier hat das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht in seinem aktuellen Tätigkeitsbericht darauf hingewiesen, dass **das Recht auf Auskunft und Kopie Grenzen hat.**

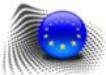




## So können Sie mit der Rechtsunsicherheit umgehen:

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.





## So können Sie mit der Rechtsunsicherheit umgehen:

Schlussendlich ist nämlich nur die Sichtweise des EuGH verbindlich.

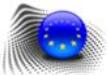
Bis zur Klärung einer datenschutzrechtlichen Frage durch den EuGH kann viel Zeit ins Land gehen.

Ein Rechtsstreit kann auch eine Aufsichtsbehörde zu sehr in Anspruch nehmen.



# LÖSCHANFRAGEN

## LÖSCHEN



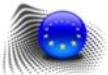
**Das ist unter Löschen zu verstehen :**

**Wie muss die Löschung in der Praxis vorstattengehen?**



In den Bestimmungen der DSGVO ist der Begriff „Löschen“ nicht konkret definiert.

Hier ist lediglich die Rede davon, **die Daten „unkennlich zu machen“**.



**Das ist unter Löschen zu verstehen :**



**Wie muss die Löschung in der Praxis vorstattengehen?**

**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.



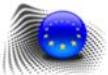
**Das ist unter Löschen zu verstehen :**

### **Konkrete Maßnahmen zur Löschung**



Zeigen Sie auf, dass ein reines Verbot, bestimmte Daten weiterzuverwenden, in keinem Fall ausreicht.

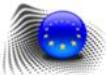
Machen Sie deutlich, welche praktischen Maßnahmen ergriffen werden müssen, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen



## Das ist unter Löschen zu verstehen :



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.



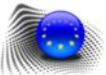
## Das ist unter Löschen zu verstehen :



### 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.

Hier ist wieder zu beachten wer Zugriff auf die Backups hat und dass es ges. Aufbewahrungspflichten gibt.



## Kontakt:

### **EuroExpertise** GmbH European IT-Expert and Data Protection

Am Stift 4-6  
44263 Dortmund

Telefon +49-0231-222845-0  
Telefax +49-0231-2228 49

E-Mail [HD.Krebs@EuroExpertise.eu](mailto:HD.Krebs@EuroExpertise.eu)

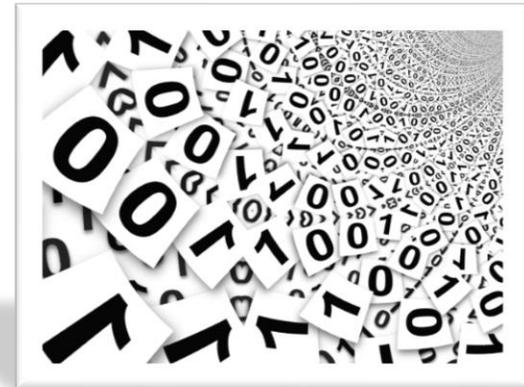


Bild: © Gerd Altman / pixelio.de

Lizenzfreie Bilder verwendet von [www.pixelio.de](http://www.pixelio.de)

