

## Mit Datenschutz richtig sparen – so lieben es die Schwaben und die Schotten

**Zusammenfassung:** Datenschutz lohnt sich. Vor allem dann, wenn er richtig gemacht wird. Die EU-DSGVO bietet viele Chancen, Datenschutz als Investition mit erheblichen Renditechancen für das Unternehmen umzusetzen. Jetzt lohnt es sich mehrfach, sich diesem überaus spannenden Thema zuzuwenden.

**Der Praxisfall Teil 1:** Ein Unternehmen betreibt ein Kundenkontaktcenter mit mehreren Mitarbeitern, die auf unterschiedlichen Kanälen den Support für die Kunden sicherstellen. Der Löwenanteil der Kontakte erfolgt per Telefon. So werden täglich im Durchschnitt ca. 1.000 telefonische Kundenanfragen beantwortet. Nach einigen Beschwerden von Kunden, sie seien unfreundlich und wenig kompetent beraten worden, will die Geschäftsführung messen, wie gut die Hotline arbeitet. Ein Dienstleister wird engagiert und schlägt neben anderen Maßnahmen vor, für eine begrenzte Zeit alle Gespräche zwischen Kunden und Hotline aufzuzeichnen und auszuwerten.

**Der Praxisfall Teil 2:** Der Datenschutzbeauftragte wird eingebunden. Bei seiner Prüfung der Verarbeitungstätigkeit (Verfahrensbeschreibung) stellt er fest, dass bereits etliche Anforderungen an den Datenschutz erfüllt sind. Allerdings ist ein Bereich des geplanten Projektes aus Sicht des Datenschutzes sehr fragwürdig: Der Dienstleister will alle Gespräche aufzeichnen, bei denen die Anrufer in die Aufzeichnung eingewilligt haben, also etwa 97% der tatsächlich durchgeführten Gespräche. Aufzeichnung und Auswertung der Gespräche zu Zwecken der Verbesserung der Qualität sollen insgesamt ca. 100.000 Euro kosten. Aus Sicht des Dienstleisters verständlich, mehr Aufzeichnungen bedeuten mehr Umsatz. Aus Sicht des Datenschutzes ein Tabu, denn mehr Aufzeichnungen bedeuten mehr Kontrolldruck – arbeits- und datenschutzrechtlich so nicht umsetzbar.

**Der Praxisfall – die Lösung:** Am Ende werden für einen begrenzten Zeitraum 15% der Gespräche aufgezeichnet und ausgewertet, was auch den wissenschaftlichen Erkenntnissen zur optimalen Auswertung des Gesprächsverhaltens entspricht. Mehr ausgewertete Calls bringen nur noch unwesentlich mehr Erkenntnisse. Fazit: Durch den Einsatz des Datenschutzbeauftragten konnten 85.000 Euro eingespart werden. Der Datenschutzbeauftragte hat sich für mehrere Jahre bezahlt gemacht.

**Datenschutz erfordert Ressourcen:** Natürlich muss für guten Datenschutz auch investiert werden. Datenschutzbeauftragte müssen, sofern es sich um betriebliche handelt, vom Unternehmen zur Ausbildung geschickt und regelmä-

ßig weiterqualifiziert werden. Sie brauchen Arbeitszeit für die Erledigung ihrer Aufgaben und sie müssen laut Gesetz mit den erforderlichen Mitteln unterstützt werden. Bei externen Datenschutzbeauftragten sind die vertraglich festgelegten Sätze zu bezahlen. Da kommen je nach Größe und Struktur des Unternehmens im Jahr schon einige tausend Euro zusammen.

**Datenschutz soll sparsam umgesetzt werden:** Immer wieder begegnet man der Ansicht, dass Datenschutz an sich ja überflüssig sei und daher „nur das unbedingt Notwendige“ getan werden solle. Wenn damit gemeint ist, dass alle gesetzlich erforderlichen Themen umgesetzt werden, aber so ressourcenschonend wie möglich, ist das möglicherweise rechtlich in Ordnung. Was allerdings auch immer wieder zu beobachten ist: Datenschutzbeauftragte werden ernannt, und sollen sich ab sofort möglichst ruhig verhalten.

**Inkonsequente Entscheidung:** Erfolgreiche Unternehmen gehen anders vor. Sie sagen sich, wenn etwas schon aus rechtlichen Gründen getan werden muss, dann stellen wir diese Prozesse auf den Prüfstand und überlegen, zu welchem weiteren Nutzen die Pflichtprozesse beitragen können. Wenn man Datenschutz unter diesem Aspekt betrachtet, stellt man rasch fest, dass die Variante Datenschutz auf Sparflamme in Wirklichkeit die wesentlich teurere ist und erst durch diese inkonsequente Vorgehensweise richtig Geld verbrannt wird.

**Chancen für schlankere Prozesse nutzen:** Datenschutzbeauftragte haben in der Regel die Aufgabe, das so genannte Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten gemäß Artikel 30 EU-DSGVO (Verfahrensverzeichnis nach § 4e BDSG) zu führen. Macht man dies zu schlank, füllt man also nur die Formulare der Aufsichtsbehörden aus dem Internet aus, dann hat man zwar die gesetzlichen Anforderungen erfüllt, ansonsten aber Papier für die Tonne produziert, weil niemand etwas damit anfangen kann. Macht man sich jedoch die Mühe, mit nur wenig Mehrarbeit die dabei ablaufenden Prozesse konsequent zu beschreiben, hat man gleichzeitig die große Chance, diese auch zu optimieren.

**Von der Erfahrung anderer profitieren:** Hier kommt nun ein externer Datenschutzbeauf-

tragter ins Spiel. Dessen Erfahrung mit Prozessen bei anderen Unternehmen wird sich hier rechnen. Bei der Aufnahme der Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten kann man immer wieder beobachten, wie die Prozessverantwortlichen dabei die Frage stellen, wie denn andere dies oder jenes machen. Natürlich ohne Nennung des Unternehmens können hier wertvolle Tipps gegeben und umgesetzt werden.

#### **Prozesse vereinheitlichen ist schwierig:**

Bei Unternehmen mit Schwester- und Tochtergesellschaften kommt noch ein anderer wesentlicher Aspekt dazu. Bei Zukäufen und Unternehmenszusammenschlüssen wird immer wieder die Einsparmöglichkeit in der Verwaltung als einer der wesentlichen Gründe für Zukauf oder Fusion genannt. Faktisch erweist sich das jedoch als langwierig und nur schwer umsetzbar. Die Gründe des Scheiterns oder Verzögerns sind vielfältig. Zumeist scheitert die Umsetzung des Einsparpotenzials schlicht daran, dass niemand hergeht und die Prozesse so durchleuchtet, dass die Einheitlichkeit überhaupt erst möglich wird.

#### **Datenschutz konsequent zur Umsetzung einheitlicher Prozesse nutzen:**

Hier kann der Datenschutz die Unterstützung schlechthin darstellen. Durch die Aufgabe, an allen Standorten die Verfahren aufzunehmen, können Unterschiede bei den Prozessen und Potenziale für Prozessoptimierungen leichter erkannt und umgesetzt werden. Dieses Ansinnen wird durch die ab 25. Mai 2018 geltende EU-DSGVO wesentlich erleichtert, da ab da ein Datenschutzbeauftragter für den gesamten Konzern bestellt werden kann. Das ermöglicht überhaupt erst neben anderen Vorteilen die Durchsetzung einheitlicher Prozesse im Verwaltungsbereich der konzernzugehörigen Unternehmen mit Unterstützung durch den Datenschutz.

**Vom Datenschutz profitieren:** Aber auch ohne die Erfahrung aus anderen Unternehmen kann sich eine Datenschutzprüfung lohnen, wie der Praxisfall oben zeigt. Durch die Forderung des Datenschutzbeauftragten, entweder die rechtliche Verpflichtung für eine geplante Verarbeitungstätigkeit oder deren Zwecke exakt anzugeben, werden neue Projekte schon in der Planungsphase geschärft – vorausgesetzt, die Datenschutzbeauftragten werden rechtzeitig

eingebunden. Viel zu oft laufen Projekte nach dem Motto ab: „Wir machen das jetzt einfach mal, vielleicht kann man das ja noch mal für irgendetwas anderes brauchen!“ So werden unnötig Ressourcen verschwendet. Mit den bohrenden Fragen der Datenschutzbeauftragten ist dieses Vorgehen sehr unwahrscheinlich geworden.

#### **Chancen der EU-DSGVO konsequent erkennen und umsetzen:**

Neben der Möglichkeit, einen Datenschutzbeauftragten für einen ganzen Konzern zu bestellen, bietet die neue EU-DSGVO eine Vielzahl von weiteren Chancen, auf die in kommenden Praxistipps zum Datenschutz näher eingegangen werden soll. Hier sei zunächst einmal eines erwähnt, was Anwälte als Datenschutzbeauftragte schier zur Verzweiflung treibt, weil sie solche Formulierungen von Gesetzen so nicht gewohnt sind. Das alte Datenschutzrecht basiert auf Verboten, ist eher „preußisch“. Das zeigt sich alleine schon an den Begriffen, die mit dem Wort –kontrolle enden: Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Weitergabekontrolle usw. Die EU-DSGVO spricht hingegen von Garantien, die Verantwortliche abzugeben haben. Was für ein Unterschied! Im BDSG war umzusetzen, was erlaubt ist, in der EU-DSGVO müssen Rechtsgrundsätze garantiert werden. Die Mittel zum Erreichen dieses Zieles liegen nicht mehr alleine beim Recht, sondern überall in den Prozessen, wo Qualität und Sicherheit gefragt sind. Datenschutz trägt somit künftig viel mehr als bisher zu ganzheitlichen Prozessen bei und wird diese Einheitlichkeit der Prozesse in vielen Fällen überhaupt erst anstoßen.

#### **Jetzt lohnt sich eine Betrachtung der Chancen beim Datenschutz:**

Noch haben Unternehmen einige Monate Zeit mit der Umwandlung des Verbots-Datenschutzes zum Gestaltungsdatenschutz. Diese Zeit ist allerdings auch dringend erforderlich, um die Chancen des Systemwandels zu erkennen. Sprechen Sie uns an, wenn Sie hier die wichtigsten Chancen erkennen und nutzen wollen.

Eberhard Häcker, Ens Dorf

*Der Autor Eberhard Häcker ist Geschäftsführer der TDSSG GmbH – Team Datenschutz Services – und seit vielen Jahren als Externer Datenschutzbeauftragter und Datenschutzberater tätig. Seine Fachaufsätze erscheinen regelmäßig in unterschiedlichen Publikationen. Außerdem ist er Geschäftsführer der HäckerSoft GmbH, die unter anderem mit der Datenschutzsoftware DAT SIS und der Lernplattform Optilearn (Pflichtschulungen für Datenschutzbeauftragte) am Markt aktiv ist. Sein Lieblingsprojekt ist datenschutzkabarett.de.*