

Beschluss der Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder

Hinweise der DSK – Datenschutzkonformer Online-Handel mittels Gastzugang

(Stand 24. März 2022)

Auch im Online-Handel gilt der Grundsatz der Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 Buchstabe c) DS-GVO). Danach sind nur die Daten zu erheben, die für die Abwicklung eines einzelnen Geschäfts erforderlich sind. Die zulässige Verarbeitung der personenbezogenen Daten hängt im Einzelfall insbesondere davon ab, ob Kund*innen einmalig einen Vertrag abschließen wollen oder eine dauerhafte Geschäftsbeziehung anstreben. Dazu müssen Kund*innen jeweils frei entscheiden können, ob sie ihre Daten für jede Bestellung eingeben und insofern als sogenannter temporärer Gast geführt werden möchten oder ob sie bereit sind, eine dauerhafte Geschäftsbeziehung einzugehen, die mit einem fortlaufenden Kund*innenkonto verbunden ist.

Daraus ergibt sich Folgendes:

1. Verantwortliche, die Waren oder Dienstleistungen im Onlinehandel anbieten, müssen ihren Kund*innen unabhängig davon, ob sie ihnen daneben einen registrierten Nutzungszugang (fortlaufendes Kund*innenkonto) zur Verfügung stellen, grundsätzlich einen Gastzugang (Online-Geschäft ohne Anlegen eines fortlaufenden Kund*innenkontos) für die Bestellung bereitstellen.

Im Online-Handel ist das **fortlaufende Kund*innenkonto** regelmäßige Praxis. Es wird unter Vergabe von Zugangsdaten (z.B. Benutzername/Passwort) eingerichtet, um sich gegenüber dem Verantwortlichen eindeutig zu identifizieren. Kund*innen können damit auf ein bei dem Verantwortlichen geführtes Kund*innenkonto selbst und aktiv zugreifen, um ggf. ihre Daten zu ändern oder Bestellungen zu prüfen. Fortlaufende Kund*innenkonten werden über den erstmaligen Geschäftsabschluss hinaus im Aktivdatenbestand gepflegt. Sie dienen den Kund*innen zur vereinfachten wiederkehrenden Bestellmöglichkeit ohne die nochmalige Eingabe aller personenbezogenen Daten. Darüber hinaus kann ein fortlaufendes Kund*innenkonto eine Bestell- oder Geschäftshistorie vorsehen, die dem Verantwortlichen eine Auswertung zur Profilbildung und für Werbezwecke ermöglicht.

Nach Art. 6 Abs.1 Satz 1 Buchstabe b) DS-GVO ist nur die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zulässig, die für die Erfüllung des einzelnen Vertrages erforderlich sind. Bei einer erstmaligen Bestellung kann der Verantwortliche nicht per se unterstellen, dass er Daten von Kund*innen für mögliche, aber ungewisse zukünftige Geschäfte auf Vorrat vorhalten darf. Für die Einrichtung eines fortlaufenden Kund*innenkontos ist eine entsprechende bewusste Willenserklärung der Kund*innen erforderlich. Für Kund*innen, die keine dauerhafte Geschäftsbeziehung eingehen wollen oder eine Verarbeitung von nicht zur Geschäftsabwicklung benötigten Daten ablehnen, ist daher regelmäßig ein **Gastzugang** zu ermöglichen. Ein solcher Zugang verzichtet auf Registrierungs- bzw. Zugangsdaten (z.B. Benutzername/Passwort) für eine erneute Nutzung. Über diesen Zugang dürfen nur die zur Durchführung des Vertrages und zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlichen personenbezogenen Daten und Informationen der Kund*innen erfasst werden. Nach Vertragserfüllung nicht mehr benötigte Daten müssen gemäß Art. 17 Abs. 1 Buchstabe a) DS-GVO unverzüglich gelöscht werden. Werden die Daten im Übrigen nur noch im Rahmen spezialgesetzlich geregelter Aufbewahrungspflichten verarbeitet, z.B. aus dem Handels- oder Steuerrecht, sind technisch-organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um diese Daten von den Daten im operativen Zugriff zu trennen (Datensperrung). Ein Zugriff der Kund*innen auf die Daten oder das Hinzuspeichern von weiteren Daten durch die Verantwortlichen sind bei einem Gastzugang nicht vorgesehen.

Soweit im Einzelfall besondere Umstände vorliegen, bei denen ein fortlaufendes Kund*innenkonto **ausnahmsweise als für die Erfüllung eines Vertrages erforderlich** angesehen werden kann (Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DS-GVO, z.B. für Fachhändler bei bestimmten Berufsgruppen) und mithin hierfür ausnahmsweise keine Einwilligung erforderlich ist, ist dem Grundsatz der Datenminimierung Rechnung zu tragen, indem z.B. das Kund*innenkonto bei Inaktivität automatisiert nach einer kurzen Frist gelöscht wird.

2. Ohne einen Gastzugang bzw. ohne eine gleichwertige Bestellmöglichkeit kann die Freiwilligkeit einer Einwilligung nicht gewährleistet werden.

Damit eine für die Einrichtung eines fortlaufenden Kund*innenkontos erforderliche Einwilligung nicht gegen die in Art. 7 Abs. 4 DS-GVO erwähnte Konditionalität verstößt, müssen die Kund*innen im Online-Shop auch die gleichen Angebote auf anderem gleichwertigen Wege als über das fortlaufende Kund*innenkonto bestellen können (vgl. Rn. 37 f. der Leitlinien 05/2020 zur Einwilligung gemäß Verordnung 2016/679 des Europäischen Datenschutzausschusses vom 04.05.2020). Gleichwertig ist eine Bestellmöglichkeit, wenn keinerlei Nachteile entstehen, also Bestellaufwand und Zugang zu diesen Möglichkeiten, wie bei einem Gastzugang, denen eines laufenden Kund*innenkontos entsprechen und technisch organisatorische Maßnahmen getroffen werden, die ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten.

3. Die mit einem fortlaufenden Online-Konto verbundenen Möglichkeiten der Auswertung der Vertragshistorie für Werbezwecke so wie die Speicherung von Informationen über Zahlungsmittel bedürfen einer informierten Einwilligung.

Sollen in einem fortlaufenden Kund*innenkonto die über die Kontaktdaten hinausgehenden personenbezogenen Daten, ggf. einschließlich der Vertragsdaten der Bestellungen, für Werbezwecke (Profiling der Kundenhistorien, Zusammenführung mit Daten aus anderen Quellen) ausgewertet und verarbeitet werden, sind darauf bezogen Einwilligungen der Kund*innen nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe a) DS-GVO einzuholen. Da dies eine Verarbeitung ist, die über die bloße Einrichtung und Führung eines fortlaufenden Kund*innenkontos hinausgeht, ist diese nicht bereits durch eine Einwilligung zur Einrichtung und Führung des fortlaufenden Kund*innenkontos abgedeckt. Da Kund*innen, die einen Gastzugang wählen, damit regelmäßig zugleich zu erkennen geben, dass sie eine Werbeansprache ablehnen, ist eine andere Rechtsgrundlage für diese Datennutzung nicht ersichtlich. Gleiches gilt für das Speichern etwaiger Zahlungsmittel wie Kreditkarten. Siehe dazu die Empfehlungen des EDSA 02/2021 zur Rechtsgrundlage für die Speicherung von Kreditkartendaten ausschließlich zum Zweck der Erleichterung weiterer Online-Transaktionen.

4. Die von den Verantwortlichen verarbeiteten Daten müssen in einer für die Kund*innen transparenten Weise verarbeitet werden.

Verantwortliche haben sowohl bei Einrichtung eines Gastzugangs als auch bei Einrichtung des fortlaufenden Kund*innenkontos ihre Informationspflichten bei erstmaliger Datenerhebung zu erfüllen. Die Einrichtung des fortlaufenden Kund*innenkontos im Wege einer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe a) DS-GVO setzt zusätzlich voraus, dass diese in informierter Weise erfolgt.

Sowohl für die Einwilligung gemäß Art. 7 DS-GVO, als auch bei einer für die Vertragserfüllung erforderlichen Datenverarbeitung sind die Kund*innen in verständlicher Sprache über die Einzelheiten der Datenverarbeitung zu informieren (Art. 7 Abs. 2 und Art. 12 - 14 DS-GVO).

[Nicholas Vollmer:

ZUSAMMENFASSUNG:

Das Einrichten eines Nutzerkontos im Webshop kann nicht pauschal als vertraglich erforderlich angesehen werden und bedarf daher meist einer Einwilligung. Diese ist nur dann wirksam, wenn alternativ auch ein Gastzugang zur Verfügung steht. Auch die Speicherung der Zahlungsmodalitäten im Nutzer-Konto bedarf einer Einwilligung.

Dieser Einwilligungs"zwang" zieht für Webshop-Betreiber auch gestalterische Konsequenzen im Shop nach sich, die von der DSK nicht weiter thematisiert werden. Es reicht nämlich nicht aus, dass einfach eine Gastkonto-Möglichkeit besteht. Vielmehr muss müssen alle Aspekte einer Einwilligung berücksichtigt werden. Es bedarf also eines Textes: "*Ja, ich willige der Eröffnung eines Kundenkontos ein; diese Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen. Mir ist bewusst, dass alternativ ein Gastkonto zur Verfügung steht (wobei ich dann z.B. auf den späteren Download von Rechnungen verzichten muss).*"

KRITISCHE WÜRDIGUNG:

Dies ist eine weitere Einschränkung der gestalterischen Freiheit von Unternehmern.

Manche Webshops sind so konzipiert, dass über sie wesentliche Funktionen geleistet werden sollen:

- Rechnungs-Download
- Widerrufs-Formular
- Retournummer-Vergabe
- Download-Möglichkeit für gekaufte PDF-Produkte
- Download von Garantie-Bestätigungen
- Zugang zu wichtigen FAQ und Anleitungen (bei technisch komplexen Produkten).

All dies ist mit einem Gastkonto nicht möglich, weshalb der Webshop dann mit einem Schlag nicht mehr datenschutzkonform zu betreiben wäre... so sehen es die Datenschutz-Aufsichtsbehörden.]