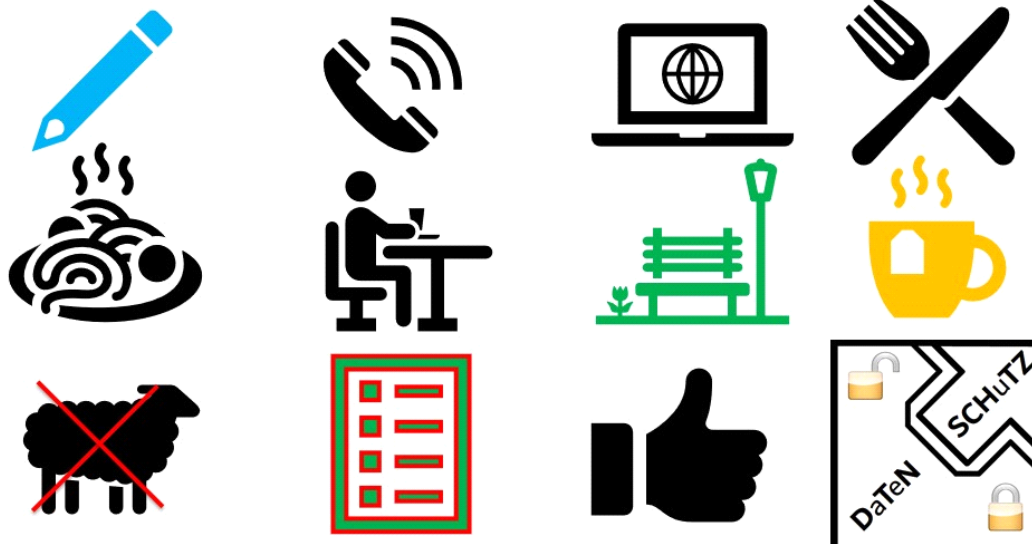


Checkliste Verkauf

Informationspflichten DSGVO



DaTeNSCHuTZ Ihr persönlicher Datenschutzbeauftragter aus Hannover www.DTNSCHTZ.de

Version 02 vom 03.11.2020

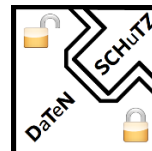
Diese Liste bezieht sich auf die gewerblichen Verkäufe von Waren, die von Unternehmen an Privatpersonen (B2C) bzw. Unternehmen an Unternehmen (B2B) stattfinden. Jedes Unternehmen hat den Datenschutz zu beachten.

Diese Checkliste dient zur Beurteilung, OB die DSGVO beim Bestellvorgang Anwendung findet und somit auch die dazugehörigen Informationspflichten bestehen. Diese Liste ist NICHT abschließend. Bei dieser Positivliste werden Vorgänge geschildert, die dazu führen, dass die DSGVO für den Vorgang (Bestellung, Verkauf) anzuwenden ist.

Wir kennen einfachste Fälle:

Der Kunde kommt in das Geschäft und kauft die Ware, zahlt bar, bekommt einen Bon, nimmt die Ware mit und geht. Der Kunde kommt ohne Reservierung in das Restaurant, speist, bekommt die Rechnung, zahlt bar und geht. Hierbei findet die DSGVO keine Anwendung, da keine personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

Doch z.B. in „Pandemie bedingten Phasen“ bieten Geschäfte z.B. Außer-Haus-Verkauf, Bestellservice per Telefon, Internet, Lieferservice, Terminvereinbarung... an.



Datenschutz

Informationspflichten

Immer dann, wenn eine automatisierte Verarbeitung (per Computer, Laptop, Internet, Handy....) personenbezogener Daten (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail...) stattfindet, sind die Regelungen der DSGVO anzuwenden.

Bei einer nichtautomatisierten Verarbeitung (Bestellzettel, Gesprächsnotiz) personenbezogener Daten, die in einem Dateisystem (Ordner, Karteikasten...) gespeichert sind oder gespeichert werden sollen, ist die DSGVO anzuwenden.

Ausgewählte Beispiele für nichtautomatisierte Verarbeitungen:

- Die Bestellung wird per Papier und Stift notiert.
- Die Bestellung erfolgt per Telefon, die Telefonnummer wird nicht gespeichert/ausgewertet/notiert.
- Die Bestellung erfolgt per Fax, welches direkt auf dem Fax per Papier ankommt.
- Die Bestellung erfolgt persönlich, z.B. direkt an der Ladentür.
- Die Auslieferung erfolgt eigenhändig, z.B. an der Ladentür, an der Wohnungstür.
- Die Quittung wird ohne Kundendaten handschriftlich erstellt.
- Die Bezahlung erfolgt bar.
- Der Gutschein wird handschriftlich ausgestellt – ohne Durchschlag/Kopie.
- Es wird nur ein Codewort für die Abholung an der Ladentür schriftlich notiert.

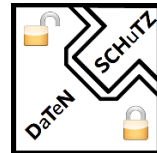
ABER wenn mindestens eine der Aussagen der Checkliste (Seite 3) mit JA beantwortet werden kann, dann findet die DSGVO Anwendung. Wenn die DSGVO Anwendung findet, dann müssen Sie dem Kunden mindestens die auf Seite 5 aufgeführten Informationen zur Verfügung stellen (Infozettel, PDF Datei, Webseite...evtl. Aushang oder vorlesen).

Sinnvoll kann es sein, die Informationsgebung nachweisen zu können.

ACHTUNG:

Die aufgeführten nachfolgenden Beispiele (Seite 3) können nicht vollständig sein, dazu ist Ihr Unternehmen viel zu individuell. Sie werden jedoch schnell feststellen, dass die DSGVO Anwendung findet, denn ein erfülltes Beispiel reicht!

Mit Computer ist z.B. PC, Laptop, Tablet, Ipad.... gemeint.



Checkliste

Erfassung der Bestellung:

- Die Bestellung erfolgt im Internet
 - per Kontaktformular.
 - über den eigenen Onlineshop.
 - über eine fremde Plattform, bei dem Sie selbst keinen Onlineshop betreiben, aber Ihre Produkte sichtbar sind.
 - über eine fremde Plattform, auf der Sie selbst einen Onlineshop betreiben.
- Ebay
- WhatsApp
- SMS
- Facebook
- Die Bestellung per Fax kommt bei Ihnen als E-Mail an.
- Der vereinbarte Termin wird mit Kundenname im Computer (-programm) erfasst.

Verarbeitung der Bestelldaten:

- Der Papierzettel, Bestellzettel wird in ein Karteisystem abgelegt.
- Der Inhalt des Papierzettels, Bestellzettels wird im Computer erfasst.
- Die Bestellung wird im Computer, Internet, Handy... gespeichert.
- Die Bestellung wird in einer Kundenkartei oder Kundendatei gespeichert.

Versandvorbereitung:

- Das Adressetikett wird elektronisch gespeichert.
- Der Lieferschein wird elektronisch gespeichert.
- Die Rechnung wird elektronisch gespeichert.

Auslieferung:

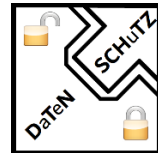
- der Kunde wird mit Hilfe von Computer, Internet, WhatsApp ...benachrichtigt, dass er seine Ware erhalten hat oder beim Nachbar abgegeben wurde.
- erfolgt über ein beauftragtes Unternehmen.
- erfolgt mit Tracking.

Bezahlung:

- Die Bezahlung erfolgt per PayPal.
- Die Bezahlung erfolgt über ein Kartenterminal.
- Die Bezahlung erfolgt per Überweisung.
- die Quittung wird mit Kundendaten ausgedruckt.

Gutschein:

- wird mit Kundenname handschriftlich ausgestellt – mit Durchschlag/Kopie.
- wird mit Kundenname gespeichert.
- wird auf einer Webseite zum Download angeboten.
- wird per E-Mail versendet.



Diese Liste ist nicht abschließend! Wenn Sie Informationen geben, ist das Risiko geringer, als wenn Sie keine Informationen geben.

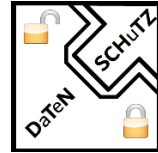
Wie eingangs erwähnt, wenn mindestens eine der Aussagen der Checkliste (Seite 3) mit JA beantwortet werden kann, dann findet die DSGVO Anwendung – es sind dann dem Kunden die Informationspflichten (Seite 5) zu geben. Eine Nicht-Bereitstellung der Informationen (Seite 5) kann negative Konsequenzen haben.

Positiv formuliert: Bieten Sie Transparenz, informieren Sie den Kunden, welche Daten warum gespeichert werden und welche Rechte der Kunde hat. Das kann ein Marktvorteil für Sie sein!

Bonus:

Wird der Mitarbeiter / Kunde von einer Kamera erfasst?

Auch dann müssen Sie Informationspflichten erfüllen, jedoch teilweise andere und weitere als auf Seite 5 aufgeführt.



Informationspflichten DSGVO - bei Bestellungen

Informationen gemäß Artikel 13(1) der DSGVO

- a) Namen und Kontaktdaten des Verantwortlichen -> Geschäftsführung, Inhaber
- b) sofern vorhanden, die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
- c1) Zu welchem Zweck die Daten verarbeitet werden sollen -> Abwicklung der Bestellung
- c2) Rechtsgrundlage der Verarbeitung:
z.B. Vertragserfüllung: DSGVO Artikel 6(1)b (z.B. zur Auslieferung)
Wenn die Daten nur für die Buchführung erhoben werden, dann 6(1)c: Rechtliche Verpflichtung
- e) Empfänger der Daten, z.B. Auslieferungsfirma, Steuerberater, Webseitenbetreuer
.... also Personen bzw. Firmen, die nicht zum Unternehmen gehören
- f) sofern erforderlich, Hinweis auf Datenübermittlung in das Ausland

und gemäß Artikel 13(2) der DSGVO

- a) Die Dauer, wie lange die Daten gespeichert werden oder Kriterien für die Festlegung der Dauer -> Bis Übergabe der Ware / 10 Jahre Buchführung
- b) Hinweise darauf, dass der Kunde ein Recht auf Auskunft zu der zu seiner Person gespeicherten Daten hat, dass der Kunde ein Recht auf Berichtigung oder Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, sowie auf Datenübertragung seiner Daten hat (Betroffenenrechte)
- d) Hinweis darauf, dass ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz besteht. (Betroffenenrecht)

Zusätzlich sollte dem Kunden mitgeteilt werden, ob der Kunde verpflichtet ist die Daten bereitzustellen und welche Folgen die Nicht-Bereitstellung der Daten hätte.
-> z.B. ohne Bereitstellung der Daten kann die Bestellung nicht an die Adresse geliefert werden.

Falls Ihnen diese Informationen helfen, können Sie sich gerne bedanken -> z.B. www.DtnSchtz.de/Danke

Anregungen sind willkommen!

Ich wünsche Ihnen viel Umsatz und Gesundheit.

Mit freundlichen Grüßen
vom persönlichen Datenschutzbeauftragten
Lorenz Macke aus Hannover.