



Datenschutz und e-commerce: Umsetzungshilfe und Konkretisierungsvorschläge des Eidg. Datenschutz- beauftragten

Elektronischer Geschäftsverkehr – e-commerce – ermöglicht den weltweiten Austausch von Waren und Dienstleistungen. Auch wenn technische Probleme lösbar scheinen, so mangelt es gegenüber von e-commerce an Vertrauen, vor allem aber an Rechtssicherheit.

Die herkömmliche Geschäftswelt ist wohl geregelt. Durch die Existenz dieser Regelungen entsteht für alle Beteiligte eine gewisse Transparenz und vor allem Rechtssicherheit. Diese Rechte begründen Sicherheit, die im Gefühl von Vertrauen mündet. Grundlage für Vertrauen sind also feste Spielregeln. Welche Rechtskultur liegt aber dem Handeln im Netz zu Grunde? Sowohl rechtlicher als auch technischer Zusatzaufwand sind notwendig, um sicherzustellen, dass Daten im Netz nicht missbraucht werden und Rechtsstreitigkeiten gleich wirksam ausgetragen werden können wie bei traditionellen Geschäftstransaktionen.

Bei geschäftlichen Transaktionen in der realen Welt entstehen Kundenmodelle, die relativ unscharf sind. Niemand würde bei jedem Warenhausbesuch einen Fragebogen ausfüllen wollen. Die Erfassung und Weitergabe von Daten beschränkt sich in der Regel auf einen beschränkten Personenkreis im lokalen Umfeld. Beim e-commerce hingegen basiert alles auf Daten. Jeder Kauf lässt Rückschlüsse auf die Person, ihre Bedürfnisse und ihre finanziellen Lage zu. Deshalb kommt dem Datenschutz grösste Bedeutung zu.

Um das Vertrauen der Benutzer in den e-commerce zu stärken und Personendaten zu schützen, stellt der Eidg. Datenschutzbeauftragte eine Reihe von Umsetzungshilfen und Konkretisierungsvorschläge vor, welche Unternehmen bei der Umsetzung einer kundenfreundlichen, transparenten und gesetzeskonformen Datenbearbeitungspolitik behilflich sein können.



Mindestanforderungen für den Schutz der Privatsphäre im Umfeld des elektronischen Handels

- Die im Datenschutzgesetz (DSG) enthaltenen Bestimmungen zum Schutz der Privatsphäre können die Vertrauensbildung der Benutzer in das Dienstleistungsangebot des elektronischen Geschäftsverkehrs verstärken.
- Das schweizerische Datenschutzgesetz bietet für die Bearbeitung von Personendaten durch private Personen flexible Lösungen (Art. 4 und 13 DSG) und ist technologisch neutral verfasst. Deshalb ist eine Gesetzesänderung nicht unmittelbar notwendig.
- Für den Schutz der Privatsphäre von e-commerce-Benutzern genügen jedoch gesetzliche Bestimmungen alleine nicht. Insbesondere müssen die Benutzer informiert und sensibilisiert werden.
- Mittelfristig ist die Sensibilisierung mittels Weiterbildungsmassnahmen der Benutzer voranzutreiben.
- Um das Vertrauen der Benutzer in den elektronischen Geschäftsverkehr zu verstärken, sollen (wie dies auch vom DSG vorausgesetzt wird) die Anbieter von Dienstleistungen die Kundendaten transparent bearbeiten. Die Anbieter sollen die Benutzer informieren, welche Personendaten sie für welchen Zweck bearbeiten möchten. Wenn Personendaten aus einem Vertragsverhältnis zu anderen Zwecken (Bsp. Marketing, Werbung) bearbeitet werden, sollen die Benutzer Wahlmöglichkeiten haben.
- Technologien wie kryptografische Verfahren, Authentifizierungsverfahren und andere datenschutzfreundliche Technologien wie bspw. der Einsatz von Anonymisierungstools, sind für die Datensicherheit geeignet. Diese sollen im Umfeld des elektronischen Geschäftsverkehrs eingesetzt und den Benutzern zur Verfügung gestellt werden.
- Schliesslich kann der Schutz der Privatsphäre, insbesondere die transparente Datenbearbeitung, das Vertrauen der Benutzer im elektronischen Geschäftsverkehr verstärken. Dies kann für schweizerische Unternehmen durchaus als Wettbewerbsvorteil genutzt werden.



Schlüsselemente für die Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs

- E-commerce ist "one-to-one-business" d.h. es stützt sich ausschliesslich auf den persönlichen Kontakt. Deshalb wird der Konsument zurückhaltend reagieren, wenn er ohne vertrauensbildende Massnahmen mit viel Werbung und Informationen überflutet wird. Viele Unternehmen erstellen bereits jetzt Datenbanken mit Personendaten, um ihr Angebot zu personifizieren. Ohne entsprechende Information der betroffenen Personen wird dadurch das Vertrauen der Konsumenten weiterhin geschwächt.
- Behörden haben eine Schlüsselposition bei der Erstellung des "Rahmens", innerhalb dessen e-commerce stattfinden soll. Der Schutz der Privatsphäre steht dabei oben auf der Prioritätenliste.
- Für den langfristigen Erfolg von e-commerce ist das Problem "Privatsphäre" erfolgreich zu lösen, damit der Markt stabilisiert wird. Wesentlich ist dabei, welches Recht für die Durchsetzung von Ansprüchen Geltung haben wird. In den USA findet bei Streitigkeiten das Recht des Anbieters Anwendung. Es sollte jedoch das Recht des Wohnsitzes des Konsumenten Anwendung finden. Nur so wird in der Zukunft der Konsument in Dienstleistungsangebote von e-commerce Vertrauen gewinnen.

Auf internationaler Ebene sind die Akzente auf folgende Themen zu setzen:

- Vertrauensbildende Massnahmen (insbesondere Schutz der Privatsphäre) müssen wirkungsvoll umgesetzt werden.
- Die Synthese von staatlichen Regelungen und Verhaltensregeln sowie technologische Lösungen wie digitale Signatur, privacy enhancing technologies (PET) müssen interoperabel sein und international anerkannt werden.
- Die OECD soll im Dialog mit allen Beteiligten (Wirtschaft, Behörden, Konsumenten und anderen int. Organisationen) zur Umsetzung der obenerwähnten Punkte beitragen.

In der Schweiz sind die Akzente wie folgt zu setzen:

- Schweizerische Vertreter in internationalen Gremien unterstützen weiterhin Massnahmen zur Vertrauensbildung der Konsumenten im e-commerce.
- Was die Wahl zwischen staatlichen Regelungen oder Verhaltensregeln betrifft, ist eine Mischung beider Modelle durchaus zu begrüssen. Die Verhaltensregeln müssen jedoch den Konsumenten mindestens so wirksam schützen wie staatliche Regelungen. Sollten Verhaltensregeln den geforderten Wirkungsgrad nicht entfalten können, sind staatliche Regelungen zum Schutz des Konsumenten erforderlich.
- Der in der Schweiz bereits bestehende Aktionsplan zum e-commerce ist mit raschen Schritten umzusetzen. Insbesondere stehen vertrauensbildende Massnahmen (Ausbildung, Information, Schutz der Privatsphäre) bei der Öffentlichkeit im Vordergrund.



Datenschutzkonforme Gestaltung einer Website und die damit verbundenen Vorteile

Wir empfehlen Website-Betreibern, eine Politik für den Persönlichkeitsschutz zu entwickeln, um einerseits den gesetzlichen Anforderungen (Transparenz, Information, Wahlmöglichkeiten, Sicherheit, Einwilligungen) zu genügen. Andererseits soll auf diese Weise das Vertrauen bei ihren Kunden und bei zukünftigen Benutzern geschaffen werden.

Insbesondere sollten folgende Vorkehrungen getroffen werden:

- An einer leicht ersichtlichen Stelle sind Informationen über die Datenschutzgesetzgebung, der das jeweilige Angebot unterstellt ist, zu platzieren. Zudem ist die Datenschutzpraxis der Website in allgemein verständlicher Sprache zu erklären. Insbesondere muss darüber informiert werden, welche Daten zu welchem Zweck erhoben bzw. verwendet werden.
- Dem Benutzer sollte zudem ein Wahlrecht hinsichtlich der Begrenzung der Nutzung (Bsp. Erstellung von Konsumprofilen) und der Weitergabe (Bsp. Werbezwecke) seiner Daten gewährt werden.
- Angemessene Sicherheitsmassnahmen sind im Rahmen der entsprechenden Zweckbestimmung der Daten bezüglich der Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten vorzunehmen (bspw. Verschlüsselungs- und Authentifizierungsmethoden).
- Schliesslich soll auch auf die Art und Weise bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen verwiesen werden.

Gewisse Datenbearbeitungen mit Daten von Internetbenutzern können gegen die Datenschutzbestimmungen verstossen.

Deshalb sollte, ohne Wissen der Benutzer, insbesondere davon abgesehen werden, Personendaten zu erheben, an Dritte weiterzugeben oder zugänglich zu machen.

Hinweise zur Erstellung einer Datenbearbeitungserklärung für Internetdienste

Datenbearbeitungserklärungen sollen die Benutzer einer Website über die vom Dienstleistungsanbieter praktizierten Verfahren zum Schutz der Privatsphäre informieren. Dies ist ein wesentlicher Schritt auf dem Weg zur Vertrauensgewinnung der Benutzer. Voraussetzung ist, dass die Erklärung die erforderliche Genauigkeit aufweist. Nur so wird der Benutzer in der Lage versetzt, frei zu entscheiden, ob und wie er seine persönliche Daten bearbeiten lassen möchte.

Wir empfehlen den schweizerischen Unternehmen, die im Internet Dienstleistungen anbieten, eine transparente Datenbearbeitungspolitik zu betreiben, indem sie solche Erklärungen entwickeln und diese auf ihrer Website einblenden.



Bevor mit der Ausarbeitung einer Datenbearbeitungserklärung begonnen wird, sind der Datenbedarf des Unternehmens zu untersuchen, die gegenwärtigen Datenschutzpraktiken zu analysieren und klare Richtlinien im Umgang mit Personendaten zu erstellen. Aufgrund dieser Angaben kann die Datenbearbeitungserklärung verfasst werden. Die Datenbearbeitungserklärung muss jedoch mit dem Datenschutzgesetz und den tatsächlich vorgenommenen Datenbearbeitungen übereinstimmen.

Wir empfehlen, mit der Verfassung der Datenbearbeitungserklärung erst zu beginnen, nachdem mindestens folgende Fragen beantwortet sind:

- Wie und woher (interne externe Quellen) werden Personendaten beschafft?
- Zu welchen Zwecken werden Personendaten gesammelt?
- Zu welchen Zwecken werden Personendaten verwendet?
- Wer ist für die Kontrolle der gesammelten Personendaten verantwortlich?
- Wie und wo werden Personendaten gespeichert?
- Zu welchem Zweck werden Personendaten mit Dritten ausgetauscht?
- Existieren bereits Richtlinien oder Vorschriften für das Sammeln, das Bearbeiten und die Weitergabe dieser Daten?
- Besteht bereits die Möglichkeit der Einsicht und der Berichtigung der Daten?

Die Erklärung sollte den Benutzer mindestens über folgende Punkte informieren:

- Welchen Rechtsbestimmungen untersteht die Datenbearbeitungspraxis des Anbieters?
- Welche Personendaten werden gesammelt und zu welchen Zwecken?
- Welche Daten werden an Dritte weitergegeben und für welche Zwecke?
- Welche Wahlmöglichkeiten zur Bearbeitung seiner Daten stehen dem Benutzer zu?
- Welche Rechte (insb. Auskunfts- und Berichtigungsrecht) hat der Benutzer?
- Welche Stelle beantwortet Fragen über die Bearbeitung von Personendaten?
- Welche Sicherheitsmassnahmen werden zum Schutz von Personendaten angewendet?

Schliesslich ist die Erklärung auf der Website so zu plazieren, dass sie für den Benutzer leicht zugänglich ist.



Effektivität des Schutzes der Privatsphäre mittels Selbstregulierungsmodellen

Das wichtigste Kriterium für die Beurteilung von Verhaltensregeln zum Schutz der Privatsphäre ist deren Durchsetzbarkeit. Bei der Beurteilung der Durchsetzbarkeit spielt eine wesentliche Rolle, wie viele Verbandsmitglieder sich prozentual an die Regeln halten und ob es möglich ist, dem jeweiligen Mitglied wegen Nichteinhaltung der Verhaltensregeln Sanktionen aufzuerlegen. Zudem müssen solche Verhaltensregeln transparent, d.h. in allgemein verständlicher Sprache, gestaltet werden.

Die Respektierung der Verhaltensregeln müsste als Voraussetzung für die Aufnahme in den jeweiligen Wirtschaftsverband gelten. Zwingende externe Prüfungen oder Sanktionen sollten die Einhaltung der Verhaltensregeln untermauern. Schliesslich ist von entscheidender Bedeutung, dass die betroffenen Personen nicht auf sich selbst gestellt sein sollten, sondern Hilfe und Unterstützung erhalten. Abgesehen davon, müssen mindestens folgende Grundprinzipien des Datenschutzes in den Verhaltensregeln enthalten sein:

- Klare Information der betroffenen Personen über die Art der erhobenen Daten, den Verwendungszweck, die Empfänger und die Wahlmöglichkeiten zur Begrenzung der Nutzung und Übermittlung.
- Gewährung des Auskunfts- und Berichtigungsrechts und Massnahmen zur Sicherheit der Datenbearbeitung.
- Beschwerdemöglichkeit bei einer unabhängigen Instanz.

Kriterien für den Schutz der Privatsphäre mittels Verhaltensregeln

Verhaltensregeln können für die Vertrauensbildung durchaus nützlich sein. Aber trotzdem bilden Verhaltensregeln keine Alternative zu Gesetzen; sie sind lediglich eine Ergänzung zu gesetzlichen Bestimmungen.

Es muss darauf hingearbeitet werden, dass solche Verhaltensregeln mindestens folgende Elemente enthalten:

- Klare und verständliche Information, v.a. hinsichtlich der Art und Weise, wie Personendaten bearbeitet werden.
- Grundsätzliches Wahlrecht des Benutzers für die Verwendung seiner Daten.
- Effektive Rechtsdurchsetzungsmechanismen.
- Schaffung einheitlicher Kriterien für die Anerkennung von Verhaltensregeln (Internationale Kriterien).
- Im Anerkennungsprozess von Verhaltensregeln sind sowohl Behörden als auch Wirtschaft zwingend einzubeziehen.

Der Inhalt muss Informationen zur Datenbearbeitung, Lieferung, Entschädigung sowie zur Gerichtsbarkeit in Streitfällen geben.

Stand: März 2012